

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 04070 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 4 de abril de 2016, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Confederación de Consumidores y Usuarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 18 de noviembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 27 de noviembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 18 de febrero de 2016, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida tras la oferta del bono de 1000 minutos en llamadas por 6€ recibida y que acepta, pues resulta que le cobran las llamadas a Perú que antes se incluían en el bono de 300 minutos que tenía contratado. Solicita no tener que pagar el consumo facturado pues en ningún momento le informaron que iban a dar de baja el bono de 300 minutos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 30/09/14 se activó la línea XXXXXXXXX con el pack XXXXXXXXXXXXXXXX y las líneas XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Que la factura emitida el 26/05/15 de 286,17€ es correcta pues comprende la facturación de las llamadas internacionales excluidas del bono

internacional de 1000 minutos contratado, siendo adeudada por la cliente y por la que formula expresa reconvención.

Que en definitiva, tras los ajustes realizados, la reclamante adeuda 97,11€ de las facturas emitidas en junio y julio de 2015 del servicio fijo y 465,38€ de las facturas emitidas en mayo, junio y julio de los móviles.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones; siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando le ofrecieron el bono de 1000 minutos en ningún momento le ofrecieron la información suficiente para poder controlar el consumo en llamadas a Perú pues teniendo un bono internacional de 300 minutos el de 1000 minutos internacional que le ofrecen resulta que no incluye llamadas a Perú, resultando una facturación elevadísima. Solicita la condonación de toda la deuda por el trato recibido.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo informado adecuadamente a la reclamante sobre el contenido del bono internacional de 1000 minutos contratado toda vez que la cliente el consumo internacional que venía realizando era a Perú; deberán incluirse dentro del beneficio de dicho bono de 1000 minutos las llamadas a Perú.

De modo que la factura emitida el 26/05/15 de 286,17€ quede en 72,11€, IVA incluido y la factura emitida el 26/07/15 de 58,29€ quede en 9,04€, todo lo cual asciende a 81,15€, IVA incluido. Asimismo, deberá anularse la factura emitida el 26/07/15 de 83,49€, IVA incluida, por comprender el cargo de baja anticipada en el servicio fijo.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar a la operadora de la deuda total generada por todos los servicios de 562,49€, la cantidad final de 215,69€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 215,69€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**