

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 688/2024

En Palma de Mallorca, a día 30 de enero de 2025, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán
VOCALES: D. Pere Pou Sureda
Dña. Laura Morató Pascual

RECLAMANTE: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que comparece en la audiencia celebrada en sede Arbitral, a través de su representante el Sr. XXXXX con DNI XXXXX mediante una videoconferencia.

RECLAMADA: Telefónica Moviles de España, S.A.U., con CIF XXXXXX, que comparece a la audiencia de manera presencial, a través de su representante legal la Sra. XXXXX también por videoconferencia, reafirmando en las alegaciones presentadas por la empresa reclamada de fecha 14 de enero de 2025.

Se inicia la Audiencia, procediéndose, a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y a tomar los datos personales de la parte reclamante y de su representante, que intervendrá en la audiencia a través de videoconferencia.

Se inicia la audiencia con la declaración del representante de la parte reclamante, el Sr. XXXXX, que expresa al inicio de la misma, su intención de reiterar los motivos de su reclamación y de las pretensiones, que en su escrito se relacionan.

Los vocales del Colegio arbitral intervienen preguntando sobre cuestiones inherentes a la reclamación, que el representante de la parte reclamante contesta, a cada una de la cuestiones planteadas, reiterando los argumentos esgrimidos, y que pueden ser importantes a la hora de resolver la reclamación en equidad.

Posteriormente se da a conocer el contenido del escrito de alegaciones de la empresa reclamada para que el Colegio Arbitral, tenga conocimiento del ultimo de los escritos remitidos a la Junta Arbitral, escrito que defiende cada uno de las actuaciones realizadas por la empresa reclamada, y que la representante de la empresa reclamada corrobora y se reafirma en las alegaciones y reconvención indicadas en su escrito de fecha 14 de enero de 2025.

A continuación los miembros del colegio arbitral realizan las preguntas que consideran oportunas, por turnos, tanto a la parte reclamante como a la parte reclamada, que contestan de forma ordenada y defendiendo ambas partes sus posturas esgrimidas una en su reclamación y la otra parte en el escrito de alegaciones.

Tras lo cual el Colegio Arbitral por unanimidad, se pronunció emitiendo el siguiente,

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este Colegio arbitral en equidad y por unanimidad, resuelve ESTIMAR en parte la reclamación, en el siguiente sentido:

1.- Revisada la documentación, aportada por las partes y que forma parte del expediente, este Colegio arbitral en equidad resuelve que la facturación emitida por la compañía, que es el objeto principal de la controversia que en esta reclamación se dilucida, es correcta por lo que, como expresa el representante de la empresa reclamada, la facturación se realiza por un sistema automático, que registra tanto la duración de la llamada como la tarifa y precio que se debe aplicar a dicha llamada, por lo que este Colegio arbitral en equidad, respeta, como no puede ser de otra manera, los criterios automatizados aplicados en la facturación de cualquier llamada realizada de sus clientes. Por todo ello este Colegio arbitral resuelve que los conceptos facturados en la factura y su importe, que reclama el Sr. XXXXX, son correctos, y por tanto no procede a criterio del Colegio arbitral la anulación y devolución de su importe por parte de la compañía reclamada.

2.- Por otro lado, a este Colegio arbitral no le deja indiferente el importe extraordinario, que se cobra, en concreto, por dicha llamada, por lo que entiende y empatiza con el asombro del reclamante, que una llamada telefónica en pleno siglo XXI suponga aunque su duración sobrepase los 100 minutos, un coste digamos extraordinario y abusivo, por lo que este Colegio arbitral en equidad resuelve que las facturas pendientes a día de hoy y que fueron reconvenidas por la empresa que ascienden a la cantidad total de 212,10 euros sean anuladas, por dicho motivo, y aunque no deja de ser una resolución "salomónica", a este Colegio arbitral le parece justa esta decisión, más si cabe cuando la compañía reclamada también dejó sin servicio las líneas telefónicas contratadas por el reclamante, al no tener en cuenta que esta reclamación debía resolverse a través del arbitraje, y por tanto debería ser el Colegio arbitral quien decida aplicar una medida u otra.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente Laudo los miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES