



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01589.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que se contrató un bono para usar el roaming en EEUU, pero al llegar a dicho destino durante una semana y varias llamadas no estuvo activado internet, en la facturación había un cargo de 500 euros y no constaba ningún bono activado. Solicita que las facturas sean recalculadas, aplicando el bono contratado, y una compensación por el error por no haber tenido internet.

La parte reclamada alega que se contrató el producto Fusión + Ficción Total, la línea fija causó baja con efectividad el 30/08/2018, provocando la desfusión de las líneas móviles asociadas. que causaron baja por portabilidad con fecha de Ventana de Cambio el 04/10/2018. En cuanto a la discrepancia por la no aplicación del bono internet para EEUU, según contacto de fecha 03/07/18, se solicita y activa para la línea móvil [REDACTED] el bono internet mundial con un coste de activación 5,00 euros + IVA y una cuota mensual de 50,00 + IVA, para la otra línea móvil [REDACTED] no consta solicitud ni petición alguna de activación de servicio adicional o de bono internet mundial. Formulan reconvencción para la deuda de 663,53 euros de la línea fija y para la deuda de 251,26 euros de las líneas móviles correspondiente a la deuda total, sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

La parte reclamante alega que es totalmente incierto que haya una deuda de unos 1.000 euros, que a lo sumo debería ser de unos 300 euros, que se llamó para activar ambas líneas que eran gratuitas y el importe iba en función de la cantidad de datos consumidos, la sorpresa fue que una vez en EEUU se dió cuenta que los bonos no estaban activados, reclaman una cantidad por un número de teléfono que no es de la reclamante y nunca lo ha sido.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que en la mañana del viaje a EEUU intentaron contratar un bono por teléfono, la operadora le dijo que ya estaba contratado pero se dieron cuenta que no era así al no poder contactar con páginas de internet, pasadas las horas intentar activar los dos móviles. Aunque la cuota que pagaba era de 125 euros se le factura cerca de 600 euros, reconoce que tiene que pagar las dos mensualidades y los datos consumidos en EEUU, pero los 250 euros restantes no. Aclara que la portabilidad de fijo y móviles se hizo a la vez. El 29 de septiembre de 2018 contrata con [REDACTED] según correo que muestra al Colegio.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizada la facturación facilitada por las partes y oída a la reclamante en el acto de la vista, se acredita la existencia de llamadas realizadas en las líneas móviles, el contrato realizado del producto Fusión + Fusión + Ficción Total, para la línea fija y móviles por importe de 125 euros, y no acreditando la reclamada que el reclamante contrató el Bono Internet Mundial para una línea, este Colegio resuelve modificar la factura de fecha 01/08/2018 y 01/09/2018; a tal fin, aplicando la suma acreditada de los 125 euros contratados por el cliente, la cuota mensual de 60,50 euros, IVA incluido, del Bono Internet Mundial, más las llamadas emitidas y recibidas por roaming (independientes de internet) resulta, de la factura 1 de agosto un importe de 205,20 euros, impuestos incluidos, y de la factura de 1 de septiembre de 2018, la cantidad de 197,50 euros, impuestos incluidos, siendo correcto el resto de facturación. En consecuencia, **la reclamante debe pagar a la empresa reclamada**, de la línea fija [REDACTED] **455,12 euros, impuestos incluidos** y para las líneas móviles la cantidad de **251,26 euros, impuestos incluidos**. **Total 706,38 euros, impuestos incluidos**.

Una vez que la reclamante haya abonado la deuda, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la **exclusión** de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

En cuanto a la reclamación de perjuicios formulada, la parte reclamante no ha acreditado perjuicios económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios, tanto personales o morales como profesionales no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando **expedita la vía judicial**.

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

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 04 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL