



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02469.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de noviembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de la tarifa Wordl, que no solicitó ni ha utilizado, únicamente llamó para consultar las llamadas a Marruecos antes de viajar, y le dan de alta un servicio que no ha autorizado, y que no ha utilizado teniendo restringidas las llamadas internacionales. Además en la factura aparece una línea vacaciones que no ha dado de alta, ni sabe para que sirve, y no necesita más líneas, fue a una tienda a solicitar un duplicado de su tarjeta y la dependienta le debió de dar algo porque le dijo que tenía mas internet en una tarjeta que según le dijo le regaló y caducada al mes. Solicita la devolución de 15 euros y la baja del número [REDACTED]. Adjunta copia de la facturación y de la página cliente de restricciones de los servicios.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la Tarifa Viaje mundo está activada por defecto, una vez se realiza uso del terminal fuera del territorio nacional o de roaming incluido, esta es activada y se procede a la facturación de la cuota. La línea vacaciones ha sido dada de baja el 30 de mayo.

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

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

La parte reclamante aporta escrito en el que solicita el cobro realizado por la tarifa de viaje mundo que no contrató, y además siempre ha tenido restringidas las llamadas internacionales, de tarificación especial, etc... Le ponen una llamada de 3 segundos a las 3:30 h de la mañana que no ha realizado para darse de alta en un servicio que si lo hubiera querido y activado hubiera utilizado pero como se puede ver tampoco hay ninguna llamada. No pueden activar una tarifa por defecto.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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

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 al considerar que el consumo reclamado fue realizado siendo la titular de la línea responsable de su uso y configuración no estando acreditado que el día en que se realizó la llamada estuviera restringido el consumo de llamadas internacionales, que la empresa reclamada alega que la Tarifa Viaje Mundo se activa por defecto una vez

Comunidad de Madrid

se realiza uso del terminal fuera del territorio nacional o de roaming incluido, y sin embargo la información contenida en la propia factura indica que se trata de una tarifa que puede ser activada por la reclamante, que niega haberlo solicitado y que la empresa no acredita que hubiera sido contratada. En consecuencia, la empresa debe reembolsar a la parte reclamante el importe de **15 € (iva incluido)** correspondiente al cargo Tarifa de Viaje Mundo de la factura de fecha 15 de marzo de 2018, y facturará la llamada realizada el 25 de febrero con una duración de 6 segundos desde Marruecos (Zona 2) a España, de acuerdo con la Tarifa [REDACTED] World, que es la tarifa que se aplica por defecto si no se ha activado la Tarifa de Viaje Mundo, de acuerdo con los precios vigentes en la fecha en la que se efectuó la llamada.

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.

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 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.