



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03659.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de enero de 2018 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: Teniendo contratada desde hace varios años la tarifa básica sin internet, en los meses de junio y julio de 2017, se le ha facturado internet sin haberlo consumido, puesto que su contrato no lo tiene. Solicita devolución del importe facturado por importe total de 101,65 euros (junio y julio).

La empresa manifiesta por escrito de fecha 6 de noviembre de 2017 que no se han detectado anomalías en los registros de transmisiones de datos registrados en las facturas de mayo a julio de 2017.

Con la tecnología GPRS se puede acceder a los distintos servicios de la red de internet siendo el importe reclamado el correspondiente a la aplicación de la tarifa general a los distintos accesos de internet realizados.

En caso de que no desee realizar estos accesos deberá configurarlo para restringir estos servicios.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia manifestando que en mayo se quedó sin móvil y que su hija le deja uno, conectándose automáticamente todos los días a internet, cuando nunca había uso de este servicio. Su voluntad no fue nunca la de utilizar los datos y desconoce por qué se conectó.

Con posterioridad, a estos hechos se vió en la necesidad de cambiar de terminal para evitar esta situación.

Reitera su petición para que se acceda a la devolución de 101,65 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a través de su legal representante y señala que la empresa factura una tarifa de tres euros diarios para internet y que la descarga de datos se ha producido y se puede deber a actualización de aplicaciones o similar. En caso de no querer realizar estos accesos, deberá configurarlo para restringir estos servicios. Manifiesta que el 14 de junio de 2017 causó baja por portabilidad.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante, ya que la empresa ha posibilitado, de conformidad a la normativa vigente, el acceso a internet de la usuaria. El terminal dispone de tecnología GPRS y en consecuencia puede acceder a distintos servicios en la red.

La compañía no puede ser considerada responsable de la configuración del terminal utilizado, teniendo la opción la reclamante de haber restringido su acceso a internet, máxime cuando admite que el terminal que con el que se realizan las conexiones, no fue el que usaba habitualmente, sino uno prestado por un familiar.

Las descargas, aunque de reducido volumen, se han producido y no se han detectado otras anomalías en el servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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, 16 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL