



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05367.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en el mes de julio, se quedan sin datos en el móvil y le envían un sms de la empresa Jazztel, informándole que podía contratar un bono adicional de 1 Gb para poder seguir navegando, por casi 7,39 euros más impuestos y no se le advierte que ese bono tuviera unas condiciones especiales. El bono adicional era para una situación puntual. No se le cobra en la siguiente factura y en el mes de septiembre contacta con el servicio de atención al cliente porque no le cuadraba la factura y le dicen que es por el bono del verano pero lo cierto es que se lo cobran todos los meses, aunque no lo haya vuelto a usar desde el verano. Solicitó la baja inmediata e interpuso una queja. El bono no se ha vuelto a usar pero lo siguen cobrando regularmente.

Solicita que le devuelvan el dinero cobrado por este servicio en septiembre, octubre y noviembre y que se informe correctamente a los clientes de estos bonos adicionales, que a día de hoy no da servicio y engorda la factura.

La empresa mediante escrito de fecha 8 de enero de 2018 presenta alegaciones informando que la reclamante activó la línea móvil finalizada en " 033" como línea principal en fecha 4 de marzo de 2016.

El bono adicional de 1 Giga se activó el 31 de julio de 2017 en su línea tras su solicitud por sms y se desactivó en fecha 2 de noviembre de 2017, tras petición de la reclamante. Ha quedado acreditada la activación del bono, por lo que se pide que se desestime la reclamación.

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

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



La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Informa que a fecha actual no tiene activo el bono sujeto a su reclamación y tuvo que realizar llamadas a atención al cliente sin solucionar el problema, hasta que en noviembre de 2017 tramita la baja del bono no deseado y que en teoría era solo para un mes.

La cuantía cobrada indebidamente asciende a 21,068 euros.

Aporta un pantallazo con el sms informativo que recibe de la empresa cuando se contrata el bono.

La parte reclamada presenta escrito para este acto de audiencia en fecha 5 de marzo de 2018 reiterando toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto 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 solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 17,88 euros**, correspondiente al importe de dos cuotas mensuales del “ bono adicional 1 Gb” cobrado en las facturas de septiembre y octubre de 2017.

Se considera acreditada la activación del bono por la usuaria en el mes de julio de 2017, por lo que se considera que con independencia del uso que se haya efectuado del mismo, el importe del bono de la factura de agosto de 2017, debe ser abonado por la reclamante.

No obstante la información facilitada a la interesada es insuficiente ya que no se detalla en el sms que recibe, que sea trate de una cuota periódica, por lo que se debe reintegrar la cantidad señalada (17,88 euros).

La reclamante manifiesta que se puso en contacto con la empresa en septiembre para solventar este incidente sin obtener aclaración por parte de la Operadora. Manifestación que no es desvirtuada por la empresa.

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



Comunidad de Madrid

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 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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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