



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07998.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de mayo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 con fecha 30/05/2018 aceptó una oferta por 47,58 euros/mes, IVA incluido, pero nunca le aplicaron ese importe, le activaron un servicio que si no lo quería tenía que darse de baja y le cobraron unos servicios de roaming que no había utilizado, la última factura, por importe de 29,90 euros, es de 16/10/2018 que al no pertenecer ya a la compañía no puede verla. Solicita que le devuelvan los importes cobrados de más indebidamente.

La parte reclamada alega que el Pack Love Esencial se asignó con fecha 30/05/2018, la oferta aceptada por el cliente, correctamente aplicada desde la factura de fecha 02/06/2018, revisada la facturación no han detectado ninguna anomalía, tarifándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. Se realizó un ajuste, en calidad de servicio, por importe de 84,70 euros impuestos incluidos, correspondiente a la factura de fecha 01/08/2018 en relación al cargo por roaming. La factura de fecha 01/09/2018 es correcta, detallándose la compra de películas a través del Servicio de Videoclub y la tarificación del paquete de televisión Series-Xtra, a través de la aplicación Mi [REDACTED]. La factura de fecha 01/10/2018 por importe de 29,90 euros, impuestos incluidos, corresponde a la tarificación de las líneas hasta el momento en que se cursó la baja de las mismas en la compañía.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que ha salido al extranjero pero procedió a restringir los datos móviles activando el modo avión y conectándose solo por wifi y le aplican la tarifa por consumo que no ha realizado.

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 reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación, reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

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 en los términos ofrecidos, en calidad de servicio, por la operadora reclamada, reduciendo la deuda por importe de 84,70 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la factor de fecha 01/08/2018; estimando así, que el reclamante ha sido suficientemente compensado, al producirse los incrementos por consumos que no están dentro de la tarifa contratada y no observarse ninguna irregularidad en las facturas aportadas.

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 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.



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 10 de mayo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL