



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08007.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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: cargo indebido por parte de [REDACTED]. El día 8 de octubre realiza un viaje Egipto. Antes de salir de Madrid, quitaron a los móviles los datos para que no se cobraran en el extranjero. Antes de llegar, recibe un sms con aviso de tarifa en ese país y que puede activar la tarifa Mundo. Retornan a España el día 15 y reactivan los datos. En la factura de octubre se activó automáticamente y sin su consentimiento la tarifa [REDACTED] Word. Resultado, conexiones de datos en zona 2 en el periodo de facturación manifestado, y tiene cargos de 12,40 euros en la factura de octubre, en total 74,40 euros.

Solicita el reembolso completo de los importes asociados a la tarifa Mundo Red (74,40 euros) así como compensación por el trato recibido y tiempo gastado, que valora en 50 euros.

La empresa mediante escrito de fecha 11 de marzo de 2019 indica que en otra ocasión anterior y como gesto comercial, se emitió una factura rectificativa en fecha 13 de julio de 2018, por importe de 45,88 euros por los consumos en roaming no reconocidos de las facturas de mayo y junio de 2018.

La configuración del terminal es responsabilidad del usuario.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia y presenta escrito de fecha de marzo de 2019 indica que el anterior error fue subsanado tras una reclamación.

Nunca activa a pesar de la leyenda de la tarifa, la "tarifa viaje mundo" y si se hace de forma automática se le carga al cliente un servicio no solicitado. En las facturas se aprecia que no llamó a esos números para activar.

No hay consumo de voz.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de abril de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Señala que en anterior ocasión en que reclamó, fue informado de que las facturas estaban correctas

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 del solicitante, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 90 euros (74,38 euros + IVA)** correspondiente al importe de las seis conexiones detalladas en la factura emitida el 1 de noviembre de 2018, por el concepto de "*tarifa de viaje mundo RED*".

El reclamante manifiesta no haber activado dicha tarifa y la empresa no desvirtúa estas alegaciones por ningún otro medio probatorio, por lo que -se considera que la supuesta activación- no reúne los requisitos necesarios, ya que no cuenta con el consentimiento expreso del usuario en este sentido.

No procede el abono de ningún otro gasto solicitado, al no quedar debidamente acreditados los mismos.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 22 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL