



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04933.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de julio de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 22 de abril de 2021 Solicitud de Arbitraje y dictada el 25 de abril de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida, pues habiendo contratado el 15/07/20 una tarifa de 17,97 €/mes durante 6 meses para la línea ##### le han estado facturando de más. Posteriormente, pasa la citada línea a una tarifa de línea adicional con llamadas y datos ilimitados por 10€/mes, pero también le facturan mucho más. Que a pesar de los distintos abonos realizados por la operadora tras formular distintas reclamaciones, le tienen que devolver todavía 132,04€, cobrados de más.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 3 de junio de 2021, manifestando que el 07/09/2020 la reclamante suscribió para la línea ##### la tarifa Pack doblemente ilimitado por 10€/mes, si bien, si el consumo realizado supera los 200 destinos, se aplicará al citado consumo la tarifa móvil estándar de 25 cent/minuto de llamada y 30 cts/establecimiento de llamada; siendo la facturación emitida correcta. Que al día de la fecha la reclamante adeuda 207,20€ de la factura emitida el 12/03/21, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 1 de junio de 2022, las partes fueron citadas en tiempo y forma, reiterando ambas por escrito sus alegaciones, acordando el Colegio Arbitral suspender la sesión y la emisión del correspondiente Laudo para recabar mayor información de la operadora sobre la tarifa aplicada en la línea ##### objeto de controversia.

En esta fecha, reunido nuevamente el Colegio Arbitral, y previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistas las condiciones económicas de las tres distintas tarifas contratadas para la línea ##### objeto de controversia, analizado el elevado consumo realizado desde la citada línea y revisada la facturación emitida desde el 12/10/20 hasta el 12/03/21, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, siendo correcta y acorde en cada momento a la tarifa aplicada y al consumo realizado.

En cuanto a la tarifa Go Up aplicada desde el 15/07/20 hasta el 11/09/20, careciendo el expediente de la facturación correspondiente, no ha podido verificarse su aplicación, concluyéndose que ha sido adecuada.

En cuanto a la tarifa Línea Adicional Pack Doblemente Ilimitado aplicada desde el 11/09/20 hasta el 01/03/21, vistas las regularizaciones de facturas con los distintos abonos realizados, cuya suma asciende a 355,97€, impuestos incluidos, y el reintegro en CC de 146€, se concluye que con los mismos el error en la aplicación de la citada tarifa ha quedado subsanada, no procediendo al día de la fecha mayor reintegro.

Informar a la reclamante que las tarifas denominadas "Ilimitadas" hacen referencia al consumo en llamadas y datos, aunque siempre existe un límite (para evitar abusos y fraudes); en el caso de la tarifa Línea Adicional Pack Doblemente Ilimitado, superados 200 destinos o números distintos (no llamadas), se ha aplicado al consumo sobrepasado la tarifa #####móvil estándar de 30 cts/establecimiento de llamada y 25 cts/minuto.

Finalmente, en cuanto a la tarifa Sólo Móvil Sin Límite + 40GB aplicada desde el 01/03/21 hasta el 05/03/21, fecha efectiva de la baja por portabilidad, no se aprecia error alguno en su aplicación al consumo facturado el 12/03/21.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación. Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.