



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05963.2.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 5 de marzo de 2020, 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 pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibidas con fecha 21 de junio de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2020 resolución de inicio por la 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 órgano 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 pérdida en enero de 2019 de la tarifa Plan Móvil Mini M que tenía contratada, en virtud de la cual las llamadas entre los números ##### y ##### de la familia eran gratuitas, solicitando por ser un derecho adquirido su recuperación.

La parte reclamada ha manifestado que el beneficio de llamadas gratis entre familia es compatible con los paquetes ONE, motivo por el cual al darse de baja se ha desactivado el citado beneficio, no siendo actualmente posible reactivarlo. Además, se informa que a las llamadas realizadas entre las líneas ##### y ##### se les cobrará 0,30 €/min.

Comunidad de Madrid

Establecimiento de llamada. Que, sin embargo, la clienta puede unificar todos los servicios o cambiar de tarifa para poder beneficiarse del servicio reclamado de llamadas gratuitas.

Celebrándose la audiencia oral el 5 de marzo de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su parte, la parte reclamante comparece, reiterándose en su **reclamación** y manifestando que, pretendiendo irse a otro operador, le hicieron en el 2016 una contraoferta con llamadas gratis entre los miembros de la familia. Sin embargo, en febrero de 2019, dicho beneficio dejó de aplicarse en factura sin previo aviso. Aunque le han devuelto 18,61€ tras reclamar en la OMIC, no puede estar reclamando indefinidamente lo cobrado de más. Solicita que se mantengan las llamadas de familia gratuitas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, no habiendo acreditado la operadora haber informado a la reclamante del cambio padecido a partir de enero de 2019 en la tarifa contratada y visto el abono realizado por la misma de 18,61€, IVA incluido, reintegrando el consumo realizado entre las líneas ##### y ##### facturado en febrero y marzo de 2019; se acuerda asimismo que la operadora abone a la reclamante la cantidad de 85€, importe estimado por el consumo medio realizado entre las citadas líneas móviles el resto del ejercicio 2019, no procediendo mayor abono, ni la recuperación de la tarifa reclamada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El abono de la cantidad de 85€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

Dicho LAUDO ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con



Comunidad de Madrid

notificación a la otra parte para pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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 23 de diciembre, de Arbitraje.

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