



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07670.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 20 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 contrató una tarifa de 60 euros, la primera vez le cobraron 160 y lo devolvió, que le metieron más megas activados. Solicita que le cobren lo contratado.

La parte reclamada alega que se verifica que los eventos tarificados desde los números ##### y ##### han sido facturados de forma correcta al tener como origen las líneas anteriormente descritas, titularidad del abonado, que según constan en las condiciones generales del contrato en su punto 31 "Las llamadas realizadas por el Cliente fuera de la Tarifa Plana o bonos se facturarán de acuerdo con las tarifas ##### Nº1 disponibles en #####". En este sentido, el Bono 100 MB permite al cliente seguir navegando a máxima velocidad, una vez se ha consumido el 100% de los datos de su tarifa plana de datos. El Bono 100 MB se activa automáticamente hasta un máximo de 30 bonos al mes, con un coste de 2 € (IVA incluido) /100 MB. Tal y como consta en los contratos que el cliente adjunta, donde en características de la tarifa se informa sobre este servicio. Asimismo, les indicamos que el cliente fue informado vía SMS una vez que había consumido el Bono de MB. "INFO: has consumido un BONO 100MB. Si necesitas más entra en esta url ##### y escoge tu mejor opción. Así de fácil [Bono 100MB] [##### 81]" Ver anexo 1. "INFO: has consumido un BONO 100MB. Si necesitas más entra en esta url ##### y escoge tu mejor opción. Así de fácil [Bono 100MB] [#####]" Ver anexo 1. Asimismo, indican que no se ha recibido por parte del cliente la solicitud de la desactivación del servicio de MB hasta el 31/05/2019. Por lo expuesto anteriormente, ##### considera correcta la facturación emitida, ya que ha quedado acreditado que las conexiones de datos fueron realizadas por las líneas ##### y ##### No obstante, ##### por deferencia comercial, estima la **reclamación** del cliente aplicando un ajuste por importe total de 39,67 € sin impuestos (48 € con impuestos), sobre la factura reclamada de fecha 16/05/2019, que consta pendiente de pago, en relación al consumo facturado en concepto de Bonos 100 MB de las líneas ##### y ##### tras el ajuste realizado existe un importe pendiente de pago a favor de ##### de 512,14 € (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16/05/2019 y 16/06/2019. Les adjuntamos las facturas.

Comunidad de Madrid

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 contrató en tienda, dijo que con las megas que tenía eran suficientes y le metieron más sin su consentimiento. Devolvió la primera factura por no aceptarla como buena.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus alegaciones.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que se ha aportado el contrato firmado en tienda que recoge toda la información, se ha cobrado por consumo y facturado de acuerdo con el mismo, y ha sido facturado de forma correcta.

Se estima la reconvencción formulada por la parte reclamada en la cantidad de **512,14 € (impuestos incluidos)**, tras el ajuste realizado, correspondiente a la devolución de las facturas de fecha 16/05/2019 y 16/06/2019, que **el reclamante debe abonar a la reclamada**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.