



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07809.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### ##### 2, ##### #####

En Madrid, a 19 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 la disconformidad con la facturación del bono Mb que le han cobrado puesto que tenía solicitada la restricción de datos al llegar a 8 gb, que le desactivaron en febrero de 2019 sin avisarle. Cuando vio la facturación la primera vez reclamó y se lo devolvieron en la siguiente factura en abril. En mayo y junio le facturan bien. En julio le ofrecen más gb en las líneas móviles contratadas por 9€ más, acepta y sin avisarle vuelven a desactivar la restricción de datos por lo que en la factura de julio y agosto vuelven a facturar el bono de Mb adicional por valor de 49,58€. En una de las llamadas al servicio de atención al cliente le dicen que cada vez que hace un cambio de tarifa la restricción de datos se desactiva automáticamente, y que es el titular el que debe volver a activarla. Comenta que nunca se lo informaron, y le ofrecen 10€ de descuento en la siguiente factura.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 19 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en las facturas de agosto, septiembre y octubre se han tarificado correctamente las cuotas de los Bonos de 100 mb. El 14 de julio de 2019 fue informado a través de SMS de que había consumido el 100% de sus datos móviles y el 13 de septiembre y el 16 de septiembre se le remitió un SMS cada vez que consumía un bono de 100 mb. Adjunta copia de los textos de SMS. El 16 de septiembre de 2019 se realizó la baja de los bonos a petición del cliente siendo informado de la desactivación a través de SMS. El 9 de octubre de 2019 la línea móvil se portó a otro operador. Formula reconvención sobre la deuda de 171,21 € correspondiente a la factura del 6 de octubre de 2019.

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, declarando que nunca nadie le informó que la restricción de datos la empresa la desactiva unilateralmente. Compró una microtarjeta para la línea de su hijo y el siguiente recibo tiene un importe más alto de lo habitual que pensó que era por la tarjeta.

Comunidad de Madrid

El importe de la siguiente factura es muy alto, llama al servicio de atención al cliente y le dicen que es por el bono de megas porque al comprar la tarjeta se desactivó la restricción de datos, y se lo devuelven en la siguiente factura. Las dos siguientes facturas son correctas. Le llaman para ofrecerle más megas, le activan 15 mb en la línea de su mujer para poder compartirlo entre las tres líneas con un coste de 9 euros al mes. Las siguientes facturas son correctas con un importe sobre los 96 euros. Se va de vacaciones y en septiembre el importe de la factura es del doble, llama y le dicen que es por el bono de datos, que la empresa manda un sms ofreciendo más datos al haber agotado los contratados, y se ha dado aceptar en el terminal, reclama y sólo le ofrecen 10 euros en compensación, cuando no se había aplicado que se compartieran los datos entre las tres líneas. Se da de baja le dijeron que irían a recoger el router y no ha ido nadie, sigue teniéndolo a disposición de la empresa en su domicilio. No ha comprado ningún terminal a la empresa, le compró uno a su hijo pero en otro comercio. Devolvió el recibo de 171,21 euros y no podía ver la factura (adjunta pantallazo). Solicita la devolución de los cargos de bono de datos de las facturas de agosto y septiembre de 2019, que anulen de la factura de octubre de 2019 el cargo del bono de datos y la penalización, que anulen la factura de diciembre y le recojan el router, y está conforme con la factura de noviembre de 2019 y el resto de cargos no reclamados de las facturas pendientes de pago que está dispuesto a abonar.

La parte reclamada aporta un escrito, que se lee en el acto de la audiencia, en el que reitera sus alegaciones y formula una reconvencción sobre la deuda de 308,69 €.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que tenía solicitada la restricción de datos cuando se consumieran los datos contratados y la empresa lo desactivó sin previo aviso cuando el titular realizaba alguna gestión sobre la línea, y que tampoco se aplicó la oferta comercial de compartir datos entre las tres líneas contratadas, que si se hubiera aplicado no se hubieran agotado los datos. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe de los cargos de bono de datos de las facturas de agosto y septiembre de 2019, anular en la factura de octubre de 2019 el cargo de bono de datos y el cargo de penalización por la baja anticipada de la parte reclamante que se considera justificada y además la empresa reclamada no acredita el correspondiente compromiso de permanencia, y la factura de diciembre de 2019 se anulará teniendo la empresa reclamada a su disposición en el domicilio de la parte reclamante el router para su recogida. Compensando la cantidad que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante con las cantidades pendientes de pago de las facturas reclamadas, resulta que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **10,54 euros**.

La empresa reclamada podrá recoger el router en el domicilio de la parte reclamante en el **plazo** establecido en el presente LAUDO.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 308,69 euros que la parte reclamante no debe abonar.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 19 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####