



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11404.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Mas Megas Multi:

En Madrid, a 22 de mayo de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el 17 de agosto recibe un mensaje de haber consumido todos los megas y que, a partir de ese momento, se activará un servicio denominado "[REDACTED]" que implica un coste adicional. Tras verificar que aún sigue teniendo megas disponibles a través de la app de [REDACTED], se llama al servicio de Atención al cliente ([REDACTED]) para solventar la incidencia, pero los mensajes persisten, por lo que se vuelve a llamar a Atención al cliente el 24 de agosto, donde le reiteran que tiene megas disponibles y se estan recibiendo este mensaje por error y le informan de que verá reflejado el correspondiente descuento en su próxima factura.

La siguiente factura no sólo no incluye el descuento reclamado, sino que vuelve a incluir un coste adicional por el servicio "[REDACTED]" que asciende a 39,01 €. Se recibe una llamada de la profesional de Atención al cliente comunicándome que, tras analizar su caso, se decidió reembolsar el importe correspondiente a la última factura (39 €).

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "que se me reembolsen todos los importes satisfechos por el servicio adicional "[REDACTED]", no sólo el aceptado de 39,01 € sino también el correspondiente a la factura de agosto de 48,76 € y, si por las circunstancias del caso correspondieran, la cuantía que conforme a la jurisprudencia y casos similares corresponda en concepto de compensación por los daños y la reparación de los perjuicios causados".

En su escrito de 27 de noviembre de 2022 refiere: el reclamante refiere que se ha reembolsado 39 €. No se han reembolsado 48,76 €. Que se reembolse los 48,76 € de la factura de agosto y si corresponde daños y perjuicios.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Dña. [REDACTED], titular de las líneas [REDACTED] y [REDACTED]

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

solicita la devolución de los cargos de [REDACTED] en las facturas de agosto y septiembre de 2022 y una compensación económica por los daños y perjuicios causados.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] tienen activada la tarifa [REDACTED].

En este sentido, les informamos de que hemos revisado las facturas de fecha 28/08/2022 y 28/09/2022, respecto al cargo que consta reflejado como [REDACTED] y no hemos detectado ninguna anomalía; las ampliaciones de megas se activan automáticamente al tratarse de una característica propia de la tarifa.

En este sentido, les indicamos que, sobre todas las tarifas de [REDACTED], además de en las Condiciones Generales indicadas en los folletos publicitarios, los clientes disponen de información detallada a través del propio distribuidor, en la página Web de [REDACTED] (www.[REDACTED]), en los encartes de sus facturas, así como llamando al teléfono de Atención al Cliente de [REDACTED].

No obstante, les notificamos que el 04/10/2022 se desactivó el servicio [REDACTED] en las dos líneas móviles, a petición de la clienta.

Asimismo, les comunicamos que, desde el Servicio de Atención al Cliente y en calidad de servicio, se realizó una devolución de 39 euros sin impuestos (47,19 euros, impuestos incluidos), correspondiente a al cargo de [REDACTED] que aparece en la factura de fecha 28/09/2022. Esta devolución se aplicó como descuento en la factura de fecha 28/10/2022.

En cuanto a lo expuesto, les confirmamos que no procede ninguna otra devolución.

Respecto a la compensación por daños y perjuicios, no entramos a valorarla.

Por último, les recordamos que, a fecha del presente escrito, la clienta está al corriente de pago en la marca [REDACTED].

En su escrito de 19 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil refiere que en la Tarifa [REDACTED], las ampliaciones de megas, se activan automáticamente, al tratarse de una característica propia de la tarifa, pero el reclamante aporta un mensaje de la mercantil de fecha 17 de agosto en el que refiere que se puede desactivar [REDACTED] enviando un mensaje con el texto [REDACTED] al 1470, que aquí se reproduce:



Y dicho mensaje es enviado por la reclamante realiza el día 18 de agosto, según documento aportado por la reclamante.





Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al quedar acreditada la solicitud de la baja del servicio en el tiempo y forma manifestado por la reclamada.

Por ello, la mercantil debe abonar a la reclamante el importe de 48,76 € de la factura de 28 agosto de 2022.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, con respecto a los daños y perjuicios, al no estar ni cuantificados ni acreditados y no siendo materia consumerista sino del ámbito civil.

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

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.