



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00287.5/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: quieren cobrar un roaming inexistente por haber salido de la UE y no es cierto porque solo estuvo en Francia , además de la última cuota del fijo por imposibilidad de baja.

Solicita dar por pagada la factura mediante un giro que les mandó de 52,30 euros y archivo de la reclamación.

Con fecha 30 de julio de 2019 la empresa mediante escrito informa que se ha verificado que los consumos se realizaron a través de una red fuera de la UE y que en fecha 11 de septiembre de 2018, se generó un abono para ajustar el importe facturado por datos en roaming al límite legal. Las líneas móviles causan baja el 18/09/18 al portar a otro operador.

Se anula la factura terminada en " 555" ya que el cliente no pudo gestionar la baja en septiembre de 2018. El resto de importes son correctos.

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. Expone que la factura de agosto de 2018, intentó pagarla, pero la empresa rechaza el giro postal por valor de 52,30 euros correspondiente al plan contratado más consumos que no son roaming.



## Comunidad de Madrid

Reitera que el viaje fue por Francia con un viaje organizado por la Iglesia, sin precisar con exactitud las fechas del mismo, pero considera que no procede el cargo por roaming que figura en la factura impugnada, por lo que pide que se anule la anterior y su importe sea de 52,30 euros.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta en el expediente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo el usuario abonar la cantidad total de 107,92 euros correspondiente al 50% del importe de la factura emitida en fecha 1 de septiembre de 2018, ya que el reclamante afirma que realizó un viaje a finales de agosto a Francia, pero no aporta ningún documento sobre dicho extremo. La empresa en el detalle de facturación describe : "*consumo datos roaming*" sin especificar el espacio geográfico, descargas efectuadas u otros datos que permitan verificar este extremo.

Para mantener un justo equilibrio de intereses, se establece en equidad la distribución por mitades del importe facturado.

No procede el abono de ningún otro gasto solicitado al no quedar debidamente justificado el mismo.

Una vez abonada la cantidad señalada, se considerará al reclamante al corriente de pagos con la empresa, debiendo ésta realizar cuantas gestiones sean necesarias para solicitar la salida de sus datos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en la que hubiere ingresado como consecuencia de la presente reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



## 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.

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

Madrid, 18 de septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL