



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00773.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de 15 euros diarios por un servicio que no ha utilizado. Estuvo 20 días de vacaciones en Nicaragua, anuló la recepción de datos desde que salió de España, aunque se llevó el aparato para hacer fotos y usar con wifi. Nunca usó el teléfono en roaming como se ve en el detalle de la factura. Solicita el abono de 300 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la tarifa de viaje Resto del Mundo, viene activada por defecto tal y como se informó en el contrato firmado y en la fase facturas emitidas en la explicación detallada de su tarifa. Revisada la factura de 8 de septiembre de 2017 se verifica que desde la tarjeta SIM tiene consumos realizados fuera de los incluidos de la Tarifa Red M, y la facturación de los mismos es correcta.

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.

La parte reclamante aporta escrito alegando que el contrato se hizo por teléfono y en ningún momento se le aclaró que si salía fuera del país debería llamar para anular un servicio que no utilizaría y que de forma habitual no formaba parte de las contraprestaciones contratadas. Por defecto, si no se utiliza un servicio, no se puede pasar un cargo. Cuando contrató, solicitó que le enviaran por correo la factura, y nunca lo hicieron, hasta que presentó la reclamación. Entonces le llegó la factura con un previo el que figura con letra muy pequeña, que se le pasaría un cargo si salía fuera de Europa si no llamaba para anular "el servicio".

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la factura de fecha 6 de septiembre de 2017 no refleja consumo en el



## Comunidad de Madrid

extranjero en llamadas, ni en SMS, y el consumo de datos es casi nulo siendo las conexiones diarias de 1kb, situación que se asemeja a no haber hecho uso de los citados servicios, como era la voluntad de la reclamante que desactivó los datos móviles y no hizo ni recibió llamadas, y por lo tanto no procede la facturación de la Tarifa Viaje Resto del Mundo. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante 300 € del cargo Tarifa de Viaje Mundo Red.

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 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.

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