



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01512.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de octubre 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 solicitud de arbitraje presentada el 12 abril de 2018 que puede resumirse en que le han cobrado 480,50 euros por un roaming que previamente solicitó que le desactivaran y no hicieron, y por una pack de llamadas internacionales del que no informaron correctamente. Solicita el reembolso de 480,50 euros. Apora escrito con el relato detallado de los hechos y justificante bancario de pago de la factura.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación y alegando que la factura reclamada es correcta. En relación a la petición de desactivación del servicio de roaming, comunica que no tiene constancia de haber recibido dicho solicitud en el servicio de atención al cliente. Manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 1 de agosto de 2019 manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

Con fecha 11 de septiembre de 2019, por la Presidenta de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid acuerda el inicio del procedimiento de arbitraje, designa el Colegio Arbitral y procede al señalamiento de la audiencia.

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, y manifiesta que estando en Thailandia recibe un sms el 10 de noviembre con un consumo de más 240 euros, y llamó al servicio de atención al cliente para que le explicaran que había pasado y volvió a solicitar la restricción del roaming, y tampoco lo gestionaron porque cuando regresó a Madrid seguía activo. En esa llamada se enteró de lo que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

significaba el pack llamadas internacionales, que era para las llamadas que recibiera desde España, que no fue lo que solicitó, y en el sms que recibió se le notificaba que lo había contratado pero no indicaba las condiciones. En ninguna de las llamadas que realizó al servicio de atención al cliente se le informó que tuvieran un coste, que de haberlo sabido no hubiera realizado tal consumo. El 10 de noviembre cuanto tiene conocimiento de todos los hechos deja de realizar consumo. La llamada para solicitar la restricción del roaming en las dos líneas la realizó desde la línea en la que no aplicaron la restricción, y sí en la otra. Solicita el reembolso del importe facturado en roaming y cuota mes llamadas internacionales.

La parte reclamada aporta la factura.

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 la empresa reclamada sí recibió la solicitud de restricción del roaming que sólo aplicó en una de las dos líneas, no habiéndose aplicado en la línea desde la que se hizo la llamada, que hubo una deficiente información del servicio de atención al cliente habiendo contratado la parte reclamante una cuota que no era la solicitada para el consumo que iba a realizar, siendo todo el consumo realizado llamadas a España desde el extranjero y no habiendo recibido ninguna llamada desde España, que el mayor importe del consumo reclamado son las llamadas que la parte reclamante realizó desde el extranjero al servicio de atención al cliente y en ninguna de ellas se le informó que tuviera un coste lo que justifica su duración, que el sms que recibió informando de la contratación de la cuota llamadas internacionales no indicaba las condiciones de la tarifa, que la reclamante en cuanto tuvo conocimiento de las incidencias no hizo más consumo, y que la empresa reclamada no aplicó el límite de consumo de roaming al alcanzar 50€ + iva. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 480,50 € (iva incluido) en relación con los cargos "roaming voz/datos" y cuota mes llamadas internacionales".

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 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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL