



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01738.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de octubre 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 que durante un viaje a Italia utilizó el servicio de roaming, y al finalizar una excursión a una isla dentro de Italia se encuentra con que el operador le envía un mensaje comunicando que había utilizado los datos y le cobran el tope establecido por ley de 50 euros. No está de acuerdo porque no figura en la página web y no le avisaron previamente (antes de llegar al tope de consumo). La empresa ha incurrido en publicidad engañosa vulnerando los derechos del consumidor. Solicita la devolución de los 50 euros cobrados indebidamente.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con el Reglamento (UE) nº 531/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de junio de 2012, el servicio Control de Consumo de Datos en Roaming es un servicio con un ámbito mundial, es decir, se aplica a cualquier destino de roaming, incluidos los operadores marítimos, aéreos o por satélite. La activación del servicio impone un límite de consumo de 50 euros mensuales con carácter restrictivo desde cualquier país extranjero, lo que significa que al alcanzar un consumo de 50 euros, se desactiva el servicio de datos en roaming en la línea hasta la siguiente factura. Tal y como se puede comprobar en la factura de fecha 1 de marzo de 2018, el reclamante recibió el 10 de febrero de 2018 un SMS desde el Control de Consumo de Datos Roaming, donde se le informaba de la desactivación del servicio al alcanzar el 100% del límite.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque lo que reclama es la no información previa de la facturación del servicio para decidir si seguir manteniendo activo los datos o desactivarlo. Considera publicidad engañosa avisar cuando se han consumido los datos y no antes. Adjunta mensaje SMS de Movistar donde informan del cobro de los 50 euros, y el mismo día de las condiciones.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el reclamante es responsable del uso de su línea y configuración de su terminal, y no desactivó los datos móviles en itinerancia por lo que se produjo el consumo de datos marítimo/Aéreo reclamado. No obstante, el reclamante no recibió el sms cuando alcanzó el 80% del límite de consumo, por lo que la empresa debe abonarle **12,10 € (iva incluido) por cada una de las dos líneas reclamadas**, correspondiente a la diferencia del importe entre el 80% y el 100% del límite de consumo establecido por la normativa vigente.

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. Previa 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 20 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.