



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03150.7/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de enero de 2018 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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: desde hace más de un año, su esposo que es el que utiliza la línea móvil adicional de [REDACTED] lleva utilizando datos desde el extranjero. El pasado 2 de junio estuvo en Los Alpes y al conectarse debió hacerlo con la red suiza y el coste del mismo ha sido 2191,69 , que es una tarifa excesiva , que no le han comunicado y que podían haber cortado antes. El pasado mes de junio día 25 realizó una reclamación a [REDACTED] que han desestimado sin comunicarlo por escrito.

Solicita anulación de la factura de los importes cobrados por datos y emisión de la factura correcta. Manifiesta la reclamante en fecha 21 de septiembre de 2017 que le aplicarían dos bonos, que no están en la página de la empresa y que le mandaron mensajes para avisarle que había excedido el límite de facturación, y no sabe si es cierto porque la línea es de su marido y estuvo de viaje por varios de la UE. El importe máximo de datos se produce el día 2 de junio, cuando en teoría no se pueden cobrar datos en roaming.

La empresa mediante escrito fechado el 5 de septiembre de 2017 informa sobre los cargos de la factura de 1 de julio de 2017 de la línea móvil en roaming e indica que se trata de conexiones de datos en roaming desde el 17 de mayo al 3 de junio de 2017 desde Irlanda , Servicio marítimo aéreo, Reino Unido, Francia y Suiza con un volumen total de 1266,47 MB.

El día 21 de mayo de 2017 se envió un mensaje de texto informándole de haber alcanzado el 80% del límite restrictivo de 50 euros+ IVA y otro cuando llegó al 100% y se cortó la navegación.

Consta que el mismo día 21 de mayo se envió por el cliente un mensaje de texto para poder seguir navegando modificándose el límite restrictivo.

el 3 de junio de 2017 se suspendió el servicio de GPRS en roaming de la línea móvil en forma cautelar debido al alto consumo y el 12 de julio se suspendió la línea por falta de pago.

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.

ARBGRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a este acto, pero presenta escrito de alegaciones de fecha 15 de enero de 2017 reiterando sus consideraciones anteriores. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a este acto a través de su legal representante y ratifica el contenido de las alegaciones presentadas en fecha 2 de octubre de 2017. Explica que por política comercial se le ofrece no abonar la totalidad del servicio y se le aplican unos bonos para que el consumo realizado queden dentro de esos bonos. Consume en total 1266,47 Mb y pero se minora el importe total de la factura emitida el 1 de julio de 2017, quedando en 559,92 euros. La reclamante realiza conexiones con diversos operadores y como consecuencia del elevado volumen se le envían mensajes informativos. En fecha 3 de junio de 2017 se suspendió el servicio en roaming y el día 12 de julio de la totalidad del servicio.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que queda acreditado que la usuaria realiza conexiones de datos en roaming entre el 17 de mayo y el 3 de junio de 201, desde: Irlanda, servicio marítimo aéreo, Reino Unido, Francia y Suiza.

Se envía al reclamante en fecha 21 de mayo de 2017 un mensaje, informativo del nivel alcanzado respecto del límites restrictivos para este tipo de servicio, comprobándose de la copia del historial de mensajes SMS enviados al abonado, que a las 12:22 horas se acepta el mensaje y se levanta la restricción solicitada.

La reclamante admite en sus alegaciones desconocer si la línea objeto de controversia, recibió estos mensajes porque la utilizaba su marido.

Se comprueba que existen conexiones en roaming en países como Suiza fuera del ámbito de la UE.

Se considera que procede de conformidad con el ofrecimiento comercial realizado por la empresa, la aplicación de los bonos: "Internet Mundial 1 Gb e Internet Mundial 500 Mb", habida cuenta de la totalidad del volumen de datos en roaming descargados, quedando muy por debajo, el de 150Mb que solicita la usuaria.

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.



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, 16 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL