



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03414.3/2017

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: el pasado mes de marzo realizó un crucero y en la factua siguiente encuentra detallado que le cobran en concepto de roaming - mar un importe total de 61,91 + IVA y no ha realizado ningún consumo.Solicita devolución del improte reclamado (74,91 euros).ya que no hizo uso del servicio.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2017 informa que el servicio de Roaming permite a los clientes que se encuentran en el extranjero, utilizar sus teléfonos móviles en la red de los distintos operadores, teniendo este servicio un coste añadido, que es superior en caso de operadores no terrestres.

En caso de recibir llamadas, el cliente paga el tramo internacionalk y la persona que le llama paga como una llamada dentro de España. Cuando se reciben las llamadas en itineracia el cliente tiene la opción de rechazarlas. Se recibe en el terminal además un SMS con las instrucciones para realizar las llamadas.

No se desprende en la factura de 1 de mayo de 2017 , irregularidades, incidencia o anomalía que afecte al tráfico cursado o funcionamiento inadecuado del servicio aplicándose las tarifas vigentes.

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, manifiesta que solo recibe una llamada y descuelga el teléfono, es la que corresponde al número 91..."200". El resto de llamadas de otras procedencias no las admite porque no la has hecho y nadie la ha avisado de cómo funcionan.



Comunidad de Madrid

El importe de esta factura supone pagar más del doble de lo que viene abonando mensualmente y ella ha hecho más cruceros y nunca le ha pasado esto. Solicita que le devuelvan los importes que rechaza, por importe de 61,91 euros.

La parte reclamada comparece a través de su legal representante en este acto y explica que las cantidades que reclama la usuaria, se facturan por otros operadores. Se realizan dentro del tráfico marítimo, dando por reproducidas en este momento todas las consideraciones reflejadas en el escrito de la empresa de fecha 27 de noviembre de 2017.

Quiere llamar la atención sobre el hecho que alguno de los números que no reconoce aparece detallado en otras conexiones.

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 examinado el detalle de la facturación impugnada, se comprueba que el mismo día de las llamadas que no se reconocen, aparece alguna que el reclamante si admite, las correspondientes a la numeración finalizada en "7200."

No se ha acreditado incidencia alguna que afecte al tráfico marítimo cursado, interviniendo terceros operadores, lo que supone un coste añadido al servicio utilizado por la usuaria. Tampoco se considera que se hayan producido fallos en el funcionamiento del servicio cuando en la misma franja horaria hay llamadas admitidas junto con las impugnadas.

Se comprueba igualmente que hay numeración en el detalle de roaming impugnado que aparece en otras facturas que no se impugnan.

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.

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 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

[Redacted signature of the President of the Arbitral College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]