

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. N°: ARBC 03716.5 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de enero de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la
Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 25 de agosto de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de septiembre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido. el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 22 de diciembre de 2017, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura emitida el 12/06/17 de 420,32€ pues comprende un elevado consumo de roaming cuando previamente a su viaje a Suiza y Francia, preguntó por el precio del servicio desde allí, informándole que sería el mismo que desde España. Solicita que de la citada factura no pagar 270,14€ de roaming.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación emitida, no ha detectado anomalía alguna, tarificándose el consumo de voz y datos conforme a las tarifas de roaming vigentes establecidos por las operadoras de

los países visitados. Que la tarifa Love Esencial contratada incluye el roaming en la UE, pero no el consumo realizado en Suiza. Al día de la fecha la reclamante adeuda 168,87€ de la factura emitida el 12/08/17, solicitando el pago de la misma.

Celebrándose la **audiencia oral el 23 de enero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la reclamante comparece, reiterándose en su pretensión y manifestando que habiendo comprado un móvil en tienda para su hija, de paso preguntó por el precio del roaming por Europa, pues se iban de viaje. Que como expresamente le dijeron que por Europa ya no había roaming, no dudaron que Suiza estaba incluida. Sin embargo, nada más llegar reciben un sms de alerta por un consumo de datos, bloqueándole dos terminales. Llamaron hasta en seis ocasiones y en todas ellas les insistieron que no había desde Suiza roaming alguno, de modo que no se preocuparon más. Pero la sorpresa fue mayúscula cuando recibieron las facturas con el consumo de roaming desde Suiza facturado. Opta por pagar el resto de los importes facturados pero al final, le dan de baja todas las líneas permitiendo la portabilidad sólo del fijo y de un móvil. Solicita que la dejen en paz, a ella y a toda su familia, se cancele la deuda que le reclaman porque entiende que no debe pagar nada más, especialmente el roaming facturado tras recibir una información totalmente incorrecta y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

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

Como cuestión previa, habiendo modificado la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, el plazo para dictar y notificar a las partes el Laudo Arbitral, que en lugar de seis meses debe de ser de noventa días naturales, a contar desde el inicio del procedimiento, y estando el presente expediente en tramitación a la fecha de entrada en vigor de la citada Ley; este Colegio Arbitral acuerda **prorrogar el plazo para dictar y notificar el Laudo Arbitral**, por un período de otros noventa días naturales más, de conformidad con lo establecido en la nueva redacción del artº 49, 1º del Real Decreto 321/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, y entrando en el fondo del asunto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la factura objeto de controversia, por importe de 420,32€ , IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado desde las líneas móviles de la reclamante, habiéndose tarificado adecuadamente tanto las llamadas como los datos realizados en itinerancia o roaming;

ello no obstante, oída la información recibida previamente al viaje y vistas las tres llamadas al 1470 realizadas desde Suiza, se concluye que como consecuencia de la información recibida, se ha generado un consumo en itinerancia desde Suiza, país ajeno a la UE. Consumo que en dicho país fue atendido por uno de los operadores extranjeros de la zona con el que la reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con [REDACTED] para el tráfico en España.

De modo que, habiendo realizado efectivamente el consumo en itinerancia, pero no habiendo recibido la información adecuada con respecto a los precios del roaming, se acuerda que el consumo de roaming facturado sea asumido al 50% por ambas partes. Debiendo la reclamante pagar de la deuda de 429,74€, la cantidad de 294,67€, IVA incluido, cantidad correspondiente a las facturas emitidas en septiembre de 2017 y a parte de la factura reclamada emitida en junio de 2017; y la reclamada anular el resto.

[REDACTED] El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 294,67€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de

Comunidad de Madrid

conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

