



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03789.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de noviembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 reclamación que puede resumirse en: se va el 19 de enero a Ecuador informándose de la tarifa roaming aplicable, le dicen que es zona 2, indicándole que se facturaría como si estuviese en España. Al ver las facturas se dio inmediatamente de baja la línea móvil queriendo pasar a prepago, cuando llega a España le dicen que su número no existe.

Exige pagar solo la factura mensual de 40 euros por mala información y recuperar la línea

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. Informa que pide información estando allí y cuando el 13 de febrero se enteró de la facturación que se estaba aplicando quiso pasar a prepago, eliminando el número que siempre tuvo.

Nunca contrató nada y no podía ver el consumo que se estaba produciendo mientras que estaba allí. No se niega a abonar el consumo marítimo porque cuando se informó, si le dijeron que éste tenía coste diferente y no entraba en zona 2.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 348 53 00 - 91 348 53 00



Comunidad de Madrid

Reitera su solicitud inicial mas el abono del marítimo, en todo caso y la posibilidad caso contrario de fraccionar la deuda.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de octubre de 2019 comunicando que no es técnicamente posible gestionar la solicitud de la línea que reclama, de la que era antes titular.

Respecto a la tarifa viaje mundo, ésta se ha aplicado correctamente. Se indica en la caja informativa de las facturas los destinos incluidos.

Reconvienen la cantidad de 455,38 euros.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante así como **PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa, **debiendo abonar el usuario la cantidad total de 380,36 euros** correspondiente a la suma del importe de la factura emitida el 13 de febrero de 2019 minorando de la misma, el 50% del cargo de " la tarifa de viaje Mundo" de la citada factura + la factura íntegra emitida el 13 de marzo de 2019.

El reclamante manifiesta que realiza una llamada entre el 19 y el 26 de enero de 2019 para informarse respecto de la tarificación en el extranjero, indicándole que en Ecuador es zona 2 y que no se incrementaría el coste en concepto de roaming.

Asimismo indica que no le envían ningún sms informativo del coste o de activación de la tarifa viaje mundo y la empresa no ha desvirtuado esta manifestación.

Se observa que hace utilización de este servicio en los periodos de facturación que impugna, por lo que en atención a la deficiente información recibida en el momento de la llamada para consultar la mencionada " zona 2", se estima en equidad que abone de estos conceptos para la primera factura el 50% de dicho importe y la totalidad del mismo en la segunda, ya que no se puede imputar a la empresa, la falta de diligencia del usuario a la hora de consultar el gasto generado en el extranjero, máxime cuando el consumo se ha realizado y se ha prestado el servicio.

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.

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.

Se concede la posibilidad al reclamante de fraccionar la cantidad adeuda en tres mensualidades a razón de 126,79 euros cada una de ellas. El primer plazo dentro del periodo de cumplimiento del presente laudo y los otros dos, en los siguientes meses siguientes al abono de la primera.



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, 06 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL