



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04097.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de diciembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 la disconformidad con importes facturados. Han utilizado dos líneas móviles fuera de la U.E y EEUU, entre los días 7 y 19 de mayo, asegurándose que disponían de red Wifi segura y sin costes en la utilización de datos y las llamadas se han hecho por el servicio gratuito "Wats App" por lo que no cabe cargo alguno. Han facturado en esas líneas y varios días la tarifa de Viaje Mundo, por importe de 15 euros/día que ellos no han activado en ningún momento. El servicio roaming se ha activado para unos días y no para otros; hay días en los que no aparece consumo de ningún tipo y sin embargo se ha hecho uso del teléfono. Solicita le sea devuelto el importe de 194,45 euros indebidamente cobrado.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que los consumos que aparecen en la factura de fecha 1/06/2018, son correctos y han sido realizados desde la tarjeta SIM del servicio [REDACTED] corresponden con el listado de llamadas efectuadas y recibidas que les ha reportado el operador prestatario del servicio en ese momento en Vietnam. No consta ninguna llamada o comunicación solicitando información sobre el servicio de Roaming o el coste de las llamadas desde el extranjero. Las tarifas aplicadas en Roaming dependen del operador que se esté utilizando en el país en el que el cliente se encuentre, aunque la compañía dispone de una serie de acuerdos con operadoras para que pueda beneficiarse de tarifas más económicas según operadora elegida. El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral, mediante representación, debidamente acreditada y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Sigue siendo cliente. En la factura emitida que considera abusiva, se recoge expresamente que *"para otros destinos puedes activar Tarifa de Viaje Mundo por 15euros/día..."*, tarifa que no activó en ningún momento. Solicita el reintegro de 187,87 euros que considera ha abonado de más por la factura de fecha 1/06/2018.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral y no aporta nuevo escrito de alegaciones.

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 de la reclamante por cuanto aunque en la web de la compañía, entre otras, figura que si se es cliente contrato y se viaja a alguno de los países de la denominada zona 2, la Tarifa Mundo se activa con el uso, es decir, con llamada realizada o recibida o sms enviado o navegación en datos realizada; que se debe consultar si se tiene activa en el área privada de la compañía y que en caso de que no interese tendría que solicitar su desactivación, lo cierto es que en la factura se refleja expresamente que para otros destinos (distintos a UE y EEUU) dicha tarifa debe ser activada. En lo que respecta a la factura de fecha 1/06/2018, objeto de reclamación, se constata que la Tarifa Mundo se ha aplicado en determinados días y en otros no y que hay llamadas y consumos datos, sms que no se han facturado al entrar en el bono aplicado. Por ello, habiendo manifestado el reclamante no haberla contratado y para compensar la deficiente información en este sentido, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de OCHENTA EUROS (80 euros), impuestos incluidos, por la factura mencionada.**

A meros efectos informativos, el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono y su duración, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados, aunque haya sido de forma involuntaria, desde cada línea. El uso de tarifas ofertadas por las operadoras para viajar a determinados países sale, en general, más rentable que si tuviera que facturarse (los mismos minutos de llamadas, Sms, Gb...ofertados) sin su aplicación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 05 de diciembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL