



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04200.4/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfonos asociados:

En Madrid, a 26 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 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 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 la disconformidad con la facturación emitida. Del 20 de julio al 18 de agosto de 2017 estuvo en Suiza y recibió llamadas en su móvil sin información, por parte de la compañía, del coste de las mismas. Recibió SMS de eliminación del roaming en el Espacio Europeo; ha realizado publicidad engañosa al enviar SMS con "habla en el Espacio Económico Europeo como en nuestro país" cuando lo cierto es que era sólo para la UE; considera abusiva la tarifa aplicada de 1,82 euros/minuto en las llamadas recibidas. Solicita le apliquen una tarifa razonable (0,30 euros/minutos por llamada recibida y le reintegren la diferencia de 1,52 euros por minuto facturado.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la parte reclamante, entre otras, manifiesta que si un cliente tiene en el extranjero el servicio roaming conectado, cuando se realizan llamadas/mensajes en itinerancia, gracias a los acuerdos internacionales, puede utilizar su teléfono móvil en la red de los distintos operadores que operan en el país que se encuentre, indicando en todo momento al cliente con qué operador está conectado y por lo tanto, ese servicio tiene un coste añadido. En caso de recibir llamadas, el cliente paga el tramo internacional y la persona que le llama paga como una llamada dentro de España. Tiene la opción de rechazar dichas llamadas. Si no se tiene conectado el servicio roaming no se puede recibir ni emitir llamadas fuera de España. Cuando un cliente se encuentra en el extranjero y enciende su terminal, se recibe un SMS con las instrucciones para realizar las llamadas según modalidad de contrato o prepago y con la información del coste de llamada internacional. Revisada la factura reclamada no se ha detectado ninguna anomalía.



Comunidad de Madrid

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 oral mediante escrito, incluido en expediente y leído en este acto, mediante el que reitera sus alegaciones, parte de su reclamación y manifiesta, entre otras, su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita la aplicación, a las llamadas recibidas, de la Tarifa Única Internacional de [REDACTED] (0, 27 euros/minuto, impuestos incluidos) en lugar de 1,82 euros/minuto aplicados y que se le reintegre la cantidad de 193,75 euros (1,55 euros/minuto por 125 minutos).

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 del reclamante toda vez que los importes, cuya aplicación reclama, corresponden a precios establecidos en determinadas tarifas, que deben contratarse previamente, con unas condiciones estipuladas para ellas (cuota alta, mensual/diaria, mínima, MB internet, consumo limitado, etc...), que el cliente pudo contratar antes de viajar y no lo hizo por lo que no procede la aplicación "a posteriori" reclamada ni, en consecuencia, el reintegro del importe pretendido.

A meros efectos informativos, en la actualidad, Suiza no es miembro de la Unión Europea ni del Espacio Económico Europeo. En la Web de la entidad reclamada se facilita, introduciendo el país al que se va a viajar, entre otras, información sobre las tarifas que se aplican por defecto, precios para llamar, navegar o enviar mensajes y las que se pueden contratar. Asimismo en la relación de países sin roaming que se publica, aparecen expresamente excluidos Andorra y Suiza.

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.

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



Comunidad de Madrid

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, 26 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL