



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04282.1/2018

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 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 la disconformidad con importes facturados (facturas de fecha 16/07, 16/08 y 16/09/2017). Viajó a **Paraguay** desde el 22/06/2017 hasta el 21/08/2017; no recibió ningún tipo de información acerca de las tarifas a aplicar por los consumos efectuados en ese país ni el coste por llamadas recibidas. Asume la responsabilidad de los consumos efectuados pero no admite que se le aplique una tarifa tan elevada sin previa información, no pudiendo controlar su gasto ni ser consciente del importe que realmente implican esos consumos. Solicita la devolución de las cantidades indebidamente cobradas en concepto de roaming.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras que se han tarifado importes en concepto de roaming para las dos líneas móviles, en facturas de fechas 16/07, 16/08 y 16/09/2017 al constar llamadas realizadas, recibidas, conexiones a internet y sms enviados en roaming zona 3 (Paraguay), sin estar incluidos estos servicios en las tarifas contratadas por el cliente. El cliente fue informado de las condiciones particulares de las tarifas contratadas y de las condiciones generales del contrato. El cliente se encuentra al corriente de pago.

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 y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Solicita el reintegro de 401,33 euros que le han cobrado por roaming.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que 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:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto a la vista de las facturas aportadas de fechas 16/07, 16/08 y 16/09/2017, objeto de reclamación se no se detecta incidencia alguna, constatándose que hay consumo efectuado (llamadas recibidas, realizadas, conexiones a internet, sms,) que no están incluidos en su tarifa contratada, pudiendo el [REDACTED] haber contratado, antes de viajar al país de destino, alguna de las tarifas que la compañía ofrece y que resultan más ventajosas en estas situaciones por lo que no procede el reintegro pretendido.

A meros efectos informativos, en la Web de la operadora (tarifas de roaming) figuran, dependiendo del país al que se desplace, las distintas tarifas y sus condiciones; esas tarifas deben contratarse antes de iniciar el viaje para poder ser aplicadas. Por otra parte, 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.

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 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

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]