



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04352.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de febrero 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 modificación que ha efectuado la reclamada de su tarifa Vive 15 a la tarifa #2 (condiciones mucho más desfavorables) el 5 de febrero de 2017 sin realizarle ninguna notificación previa y causando con ese cambio un incremento de 2.442,93 euros en sus facturas de fechas 1/04/2017 (926,42 euros, impuestos incluidos) y 1/05/2017 (1.516,51 euros, impuestos incluidos). Solicita recuperar el importe pagado por no haber sido informado de las tarifas con carácter previo y haber aplicado unas que no corresponden a su contrato.

La parte reclamada, mediante escrito incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que en la factura de abril de 2017 se anunciaba el cambio de denominación de la tarifa pasando de llamarse Vive15 a #2 pero las condiciones particulares son las mismas que las que se venían aplicando con anterioridad. El aumento en las facturas se debe al consumo de datos telefónico y de datos realizados en el extranjero.

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 parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras manifiesta que las tarifas por roaming no se especifican en los contratos y que considera abusivo el coste de MB de datos en roaming que se le ha facturado. Solicita el reintegro de 1.629 euros por las facturas de fechas 1/04 y 1/05/2017.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante representación, debidamente acreditada, reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Manifiesta que el importe facturado por roaming, telefónico y datos en extranjero no tiene nada que ver con el cambio de denominación de su tarifa nacional contratada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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 al quedar acreditado que los importes facturados, en las facturas de abril y mayo de 2017, objeto de reclamación, corresponden a consumo de datos telefónico, sms y datos efectuados en el extranjero por lo no procede el reintegro pretendido. El cambio de denominación de su tarifa, de ámbito nacional, contratada no afecta a los precios facturados, por el consumo realizado en el extranjero.

A meros efectos informativos, 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 previamente (con unas condiciones estipuladas para ellas: cuota alta, mensual/diaria, mínima, Mb internet, consumo limitado, etc.).

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 copla, 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.

Prevía 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, 13 de febrero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00