



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04476.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 de la Tarifa Viaje Mundo, porque no realizó ni recibió ninguna llamada y el consumo de datos es ridículo lo que demuestra la falta de voluntariedad, además que durante el viaje tuvo desactivados los datos y la itinerancia, y pensaba que por defecto estaba desactivado el roaming fuera de UE y EEUU, ya que en la facturación mensual aparece "para disfrutar en otros destinos....puede activar la Tarifa Viaje Munfo por 15€/día uso", por lo que considera que no ha sido informado adecuadamente, y se le ha aplicado una tarifa abusiva. Solicita la devolución de 62 euros y 99,2 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en el momento en el que el terminal detecta una red internacional, se le envía un mensaje de aviso notificando que se está conectando a otro operador de una red internacional, avisando de la tarifa roaming según la zona en la que se encuentra. La Tarifa Viaje Mundo es la que se aplica por defecto para el uso de voz y datos en la Zona 2, al ser más ventajosa. Todos los consumos facturados corresponden con el listado de llamadas realizadas y recibidas que ha reportado el operador prestatario del servicio desde los países donde se encontraba el cliente. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 366,18 €.

La parte reclamante aporta escrito el 6 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que entre el 8 de febrero y el 8 de julio de 2019 ya no era cliente de [REDACTED] por lo que no procede el adeudo. La empresa reclamada hace una descripción general del roaming pero no se ciñe a su caso en concreto. En la información que figura en las facturas no se indica que sea una tarifa que se aplica por defecto. No aparece el desglose de las llamadas realizadas y recibidas por las que se le factura. Aporta facturas de su nuevo operador.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el consumo reclamado fue realizado, si bien la tarifa aplicada por la empresa reclamada no fue activada por la parte reclamante, ni tuvo conocimiento de la misma pues incluyendo diariamente 20 Mb, 20 minutos y 20 mensajes, no hizo uso de llamadas ni mensajes y el volumen de datos fue mínimo. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar el importe facturado de la Tarifa Viaje Mundo por importe de 62 € + iva de la factura de 8 de agosto de 2018, y 99,20 € + iva de la factura de 8 de septiembre de 2018 (**195,05 €**), y facturará el consumo total de datos de 748 kb en roaming de acuerdo con el precio que se aplica en Indonesia (6,05 €/MB iva incluido) cuando no está activa la Tarifa de Viaje Mundo. En relación con la facturación pendiente de pago, la parte reclamante aporta la facturación de su nuevo operador que le presta el servicio, por lo que procede anular la facturación emitida desde la factura de fecha 8 de marzo de 2019, que no reflejan consumo, y la correspondiente deuda que suma un total de 259,95 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada debiendo abonar la parte reclamante **49,23 €** correspondiente a la factura de 8 de febrero de 2019 que refleja consumo, y se refiere al periodo de facturación anterior a la prestación del servicio por su nuevo operador.

NO ENTRAR A CONOCER de la reconvencción por el resto de la deuda reclamada por importe de 57 € al no estar acreditada y justificada en el expediente. Queda expedita la vía judicial.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 23 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

