



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04670.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de marzo 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 COOPERATIVAS DE 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: en julio contacta con la compañía para informarse sobre uso de datos en crucero y le indican que existe una normativa sobre roaming sin coste en la UE, pero en las siguientes facturas aparecen cantidades fuera de su tarifa fuera de ese concepto y un bono extra, el cual no ha usado. La información es que si gasta roaming fuera de la UE - que no es el caso- los costes serán de 12,10 euros/mega, nada que ver con lo facturado. En ningún momento comunican vía sms consumo de datos fuera de tarifa .

Solicita devolución de cantidad cobrada fuera de fusión + el extra 3MG indica la web, que está dado de baja, pero se factura en ambos meses (agosto: 48,80 euros y septiembre:66,65 euros), en total 115,45 euros

Que aporten grabación de la contratación extra y que se sancionen esos hechos.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 28 de septiembre de 2017 que los clientes pueden utilizar su teléfono móvil en la red de distintos operadores, sean terrestres, marítimos o aéreos, siendo el coste superior para operadores no terrestres.

El cliente es conocedor de estar conectado desde otro operador, toda vez que en el display del terminal/ portátil aparece la conexión al operador marítimo.

En cuanto al servicio extra datos 12 Gb le informamos que es un servicio que permite al cliente ampliar la franquicia de la tarifa de la tarifa de datos que tenga contratada para el uso de servicio de internet móvil a máxima velocidad en territorio nacional y a partir del 15 de junio de 2017. En su caso lo tuvo activo entre el 13 y 28 de julio de 2017 en previsión del aumento de datos, aunque luego no lo necesitara.

Se consideran correctamente facturados los importes reclamados.

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 ni presenta escrito de alegaciones para el presente acto de audiencia, aunque presenta un escrito en fecha 8 de noviembre de 2017 señalando que la línea es de uso personal, manifestando que considera que ha sido mal informado. Se da por reproducida el resto de la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en el contenido de la totalidad de las alegaciones formuladas con anterioridad por escrito, así como la improcedencia de devolución de cantidades solicitadas.

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 solicitante ya que examinado el detalle de la facturación impugnada, se comprueba que los conceptos cobrados en roaming se corresponden con conexiones marítimas, a través de distinto operador que si se encontrase en España y en consecuencia haciendo uso de un servicio que tiene un coste añadido.

La empresa indica que cuando el cliente se conecta desde otro operador, aparece en el display de su terminal la conexión al operador marítimo, sin que el reclamante haya negado dicho extremo. El servicio extra de datos contratado, es para datos en territorio nacional y en Zona 1 (Unión Europea, Islandia, Noruega, y Liechtenstein) sin que sea aplicable al tráfico marítimo, con independencia de que no hiciese uso del mismo, ya que admite su activación a través del departamento comercial.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada para que se sancione a la empresa, al carecer este Órgano Arbitral de competencia en dicha materia, sin perjuicio de que si el reclamante lo estima conveniente ejercite cuántas acciones considere necesarias en este ámbito en defensa de sus intereses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL