LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04729.2/2018

RECLAMANTE: [redacted]
RECLAMADO :

Teléfonos asociados: [redacted]

En Madrid, a 16 de enero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[redacted] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[redacted] Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el importe facturado. Activó el Roaming para viaje a Egipto en dos líneas. Al día siguiente de llegar (14/07/2018) debe más de 576,66 euros por datos en uno de los móviles; recibió llamada en la que le comunican que debe pagar inmediatamente o le cortan las tres líneas de las que es titular y acto seguido se las cortan. Desde su regreso (27/07/2018) intentó clarificar lo ocurrido y recuperar los servicios; recuperó el servicio en dos líneas el 10/08 y el 14/08 en la otra. Emitieron factura por importe de 818,84 euros que ha tenido que abonar para recuperar el servicio y con la que no esta de acuerdo. Solicita la devolución de dicho importe al considerar abusiva e incorrecta la cantidad porque: no se puede cobrar por unos servicios que no han prestado (han facturado las tarifas de las 3 líneas que estaban inoperativas); deberían haber cortado los datos al llegar a los 50 euros, mas iva (por ley) y porque resulta inasumible que se tarde un mes en recuperar un servicio, cortado unilateralmente por la operadora y además se facture el mismo (incluso la llamada realizada por la compañía para avisarle que lo cortaban).

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se ha tarificado el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La factura de fecha 8/08/2018 incluye las cuotas y consumos del periodo del 8/07 al 7/08/2018 es correcta. El servicio de datos se reactivó el 11/08/2018. El titular se encuentra al corriente de pago a fecha 27/09/2018.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía, reitera sus alegaciones y pretensión.

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

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 inició el viaje el 13/07, le llamaron por teléfono al día siguiente de llegar a su destino y le dijeron que debía pagar por tarjeta de credito el consumo de datos de ese día que ascendía a quinientos y pico euros o le cortaban las líneas y así hicieron, cortaron la línea móvil del consumo y las otras dos (de su esposa que estaba con él y la de su hijo que se encontraba en España), dejándole incomunicado completamente. Activó la limitación de 50 euros en las dos líneas móviles; confirma haber recibido los sms que la compañía indica. Ha tenido el servicio cortado de las tres líneas desde el día 14/07 hasta el 11/08/2018. Solicita el reintegro del importe de 536,51 euros, más Iva que le han facturado por roaming en factura de fecha 10/08/2018 por la incomunicación sufrida, falta del servicio y porque la factura en la que debía figurar ese importe aún no se había pasado al cobro.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, en el que reitera sus alegaciones y relaciona los sms enviados (al llegar al límite de consumo, consumo posteriores y desactivación de ese límite para una de las líneas).

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que la compañía, con fecha **14/07/2018,** dejó sin servicio las tres líneas móviles, amparándose, tal y como manifiesta en sus alegaciones, en falta de pago de una cantidad que a ese día, no constaba legalmente adeudada por cuanto el consumo de roaming, objeto de reclamación, se realiza en el periodo de tiempo (del 8/07/2018 al 07/08/2018) que recoge la factura de fecha 10/08/2018, factura que debería abonarse en la fecha de su vencimiento **(13/08/2018)** y no antes como pretendía la compañía. Por ello, no existiendo motivo que justifique el haber dejado sin servicio durante casi un mes **las tres líneas móviles, la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de SEISCIENTOS CUARENTA Y NUEVE EUROS CON DIECIOCHO CÉNTIMOS (649,18 euros),** impuestos incluidos que facturó, por consumo roaming en la factura mencionada (línea móvil [redacted]

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

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

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.

Previa 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, 16 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[redacted]