



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04742.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [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 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 el concepto facturado por Roaming. Reclamó y le indicaron que se había facturado conforme al contrato suscrito, que no tiene ni se le ha remitido copia alguna a pesar de haberla solicitado expresamente (conforme al uso de datos que supuestamente realizó el día 20/07 en el viaje a Marruecos que efectuó del 20 al 26/07). En ningún momento autorizó/aprobó el servicio facturado toda vez que la operadora no le avisó sobre el inicio de la facturación objeto de controversia. El día 19/07 recibió un sms informándole que había sobrepasado los mb de su tarifa y se le informaba sobre la posibilidad de ampliarlos para seguir navegando, oferta que no suscribió por lo que la operadora tenía, indirectamente, conocimiento que no quería servicio adicional alguno sobre el plan contratado. En el caso de que se contemplara en el contrato suscrito, la cláusula debería declararse nula al considerarla abusiva toda vez que se le informa que establecido unilateralmente y sin posibilidad de negociación alguna para su supresión, tiene impuesto un máximo de facturación de 60,50 euros, mas iva, por el servicio de Roaming (un importe superior al contratado en su plan). Solicita la devolución de los importes facturados por dicho concepto en facturas de fechas 23/07 y 23/08/2018: 50 euros+ 35 euros, mas iva, respectivamente.

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, reclamación y pretensión que constan por escrito en el expediente. No confirma ni desmiente haber recibido los sms que la compañía manifiesta enviar.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, en el que se opone a la reclamación y, entre otras, manifiesta ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que tras revisar la facturación de la línea móvil [REDACTED] no han detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo de datos acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. El cliente tenía incluidos en su tarifa los consumos realizados en los países pertenecientes a la zona 1 pero realizó consumos en la zona 2. El servicio roaming está incluido en la línea de los clientes y puede ser desactivado a voluntad de los mismos. Con anterioridad ya había utilizado ese servicio y no consta que hubiera solicitado desactivarlo. Fue informado mediante mensaje de texto de los importes que iba generando en relación a dicho servicio y al llegar a 50 euros, impuestos no incluidos, el servicio fue restringido por la compañía con fecha 20/07/2018 y con fecha 21/07, desde la misma línea fue desactivado. Se encuentra al corriente de pago con la compañía.

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 por cuanto no queda acreditado que el reclamante solicitara a la compañía la aplicación del servicio "Cuota Z2 tarifa roaming 24 horas correo/naveg", objeto de reclamación que consta reflejado en las facturas de fecha 26/07 y 26/08/2018, a pesar de que su aplicación, probablemente, ha resultado más ventajosa al cliente que si se hubiese facturado los consumos efectivamente realizados, con arreglo a los precios que establece la operadora del país visitado. Por ello, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO DOS EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS (102,85 euros)**, impuestos incluidos que constan facturados, por el concepto mencionado, en las facturas de fecha 26/07 (50 euros exento de impuestos) y de 26/08/2018 (35 euros exento de impuestos).
- **Proporcionar** al reclamante copia del contrato escrito y/o grabación de la contratación efectuada en su momento y si técnicamente no fuera posible, comunicar por escrito las condiciones completas de los servicios que tiene contratados.

A meros efectos informativos, en la factura de fecha 26/09/2017, aportada por la compañía, no consta reflejado el concepto por el que aquí se ha reclamado.

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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



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.

Madrid, 16 de enero de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL