



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04750.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 11 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 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 de Viaje Mundo que no contrató. Solicita la refacturación en la limitación de roaming y la devolución de 148,80 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos y copia de la factura reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las cuotas de los servicios contratados son correctas ya que la tarifa aplicada para el uso de su línea en Georgia y Armenia pertenecientes a la zona 2 de facturación, como se indica en las facturas emitidas, es la Tarifa de Viaje Mundo Red, con una cuota diaria de 15 euros.

La parte reclamante contesta por escrito manifestando que en la siguiente factura que ha recibido se indica que la tarifa reclamada no se activa por defecto.

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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y comparece a la audiencia declarando que en ningún momento le avisaron que la tarifa estaba activada por defecto, cuando recibió la factura reclamó que no lo había contratado y le dijeron que lo revisarían, y le devuelven 10 euros + iva que descuentan en la siguiente factura. Viaja a menudo y siempre quita los datos y sólo utiliza el wifi del hotel, aunque en este viaje se encontró varias veces con que los datos se habían activado. Estando en Armenia recibió el sms en el que le decían " Disfruta en Armenia de

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

la Tarifa Viaje Mundo. Si no has activado esta tarifa, realiza y recibe llamadas por 1,69 €/min + 1,21 € de establec. Envía SMS a 1,21 €. Navega por 6,05€/Mb". Si hubiera sabido que la tarifa estaba activa por defecto habría hecho consumo. Ahora en las facturas han cambiado la información. Solicita la devolución del importe facturado por la tarifa Viaje Mundo restando el abono ya recibido de 10 € + iva, o subsidiariamente que el consumo se facture sin la tarifa reclamada y le abonen la diferencia.

La parte reclamada aporta escrito alegando que revisada la facturación emitida se confirma que la línea móvil tiene realizado consumo desde Armenia y Georgia, que se facturan fuera del plan de precios contratado. En la factura reclamada consta que la Tarifa Viaje Mundo viene activada por defecto. La reclamante se encuentra al corriente de pago.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la facturación reclamada refleja consumo de datos, que la parte reclamante reconoce que aunque desactivaba los datos se los encontró en varias ocasiones de nuevo activados lo que justifica el consumo reflejado en la facturación, que según el sms que recibió la parte reclamante, acreditado en el expediente, la tarifa de Viaje Mundo debía de ser contratada para ser activada, que la parte reclamante no contrató la tarifa y que de la escasa entidad del consumo facturado se concluye que desconocía que la tarifa reclamada estuviera activada por defecto. En consecuencia, la empresa reclamada debe aplicar los precios informados en el sms para el caso de no tener contratada la tarifa de Viaje Mundo. El consumo ha sido de datos (15.993 kb), el precio informado de 6,05 €/Mb, habiendo abonado la parte reclamante 180,05 € por los cargos de la tarifa de Viaje Mundo, y descontando los 12,10 euros ya abonados por la empresa reclamada, resulta que debe reembolsar a la parte reclamante **77,14 €**.

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.

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.

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 11 de enero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

