



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06333.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de diciembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 roaming de uso de datos en Jamaica, donde nunca ha estado. Donde ha estado en es Guadalupe (Francia) que pertenece a la UE. Solicita la anulación de los conceptos facturados en concepto de roaming, y la devolución de lo pagado.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el consumo de datos GPRS fue realizado desde Jamaica. Contrastados los datos enviados por los operadores extranjeros DIGICEL JAMAICA, ORANGE CARAIBE y LIME C&W DOMINICA, coinciden con lo tarifado por [REDACTED], siendo por tanto el tráfico que se ha generado. [REDACTED] dispone del Servicio de Control de Consumo de Datos que aplica un límite de 50 € +iva con carácter restrictivo desde cualquier país extranjero, lo que significa que al alcanzar un consumo de 50 euros, el servicio de datos en itinerancia se desactiva. El cliente itinerante recibe una notificación via SMS cuando alcanza 40 € de gasto (el 80%) y otra cuando alcanza 50 euros de consumo mensual (100%), informando en todo momento al cliente itinerante del procedimiento que debe seguir si desea continuar con la prestación de estos servicios. En este caso, el cliente alcanzó su límite el 5 de abril de 2018 (previamente el mismo día había alcanzado el 80% del límite) restringiéndose a continuación el consumo de datos, como puede comprobarse en el detalle de la factura. Informa asimismo que en la facturación en roaming, es el operador donde se realiza ese tráfico, el que detecta que dicho terminal se ha conectado a sus antenas y ha comenzado a hacer uso de dicho servicio, por lo que transmite al operador del titular de la línea dicha conexión, el tiempo transcurrido si es una llamada o la descarga realizada en el caso de datos, así como la facturación que se ha realizado por el uso de dichos servicios. Al reclamante se le indicó que para regularizar su consumo se debería aplicar el Bono Interne Roaming más cercano a su consumo: 150 Mb con coste de alta 6,05 € y cuota mensual de 60,50 €. Ha obtenido un beneficio en el consumo, por lo que debería abonar la diferencia de las cuotas del Bono.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que su hija vive en Guadalupe (Francia), fueron a visitarle y un día alquilaron un barco para hacer excursiones por la costa, pero en ningún caso estuvo en Jamaica, que está alejada de Guadalupe. Solicita la devolución de 50 €+ iva y 0,63 € +iva.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones ya incorporado al expediente.

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 de la parte reclamante al considerar que las conexiones de datos en roaming facturadas se realizaron por el terminal, que al embarcar y alejarse de la costa se pierde la conexión terrestre del país en el que se encuentra y el terminal busca un servidor que preste el servicio habiendo conectado en este caso con un operador de Jamaica, y que el servicio de control de consumo de la empresa reclamada funcionó correctamente, no permitiendo que el consumo excediera de los 50€ mensuales.

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.

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. 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.

Madrid, 04 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL