



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06374.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 la facturación de la tarifa Viaje Mundo, que según las condiciones tiene que solicitar el usuario expresamente, y que han activado sin su consentimiento, sin embargo cuando llama a reclamar le dicen que cuando un usuario de [REDACTED] viaja a un país que no es de la UE, como en este caso que es Andorra, si hace uso de la red y no activa el modo Avión automáticamente se le activa este servicio cada día que está en territorio andorrano. Cada día que estuvo en Andorra no usó el teléfono para enviar mensajes, ni para hacer llamadas, ni usar datos móviles. Reclama 161,80 euros de las facturas de julio, agosto y octubre de 2017 y marzo de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la Tarifa M tiene activada por defecto la Tarifa de Viaje Mundo para la zona 2 por 15€ al día impuestos incluidos.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que nadie le ha dicho que la tarifa estuviera activada por defecto, sino que le han reconocido que se trata de un servicio adicional que no tiene relación con el general que contrató, y en alguna conversión reconocían haberlo desactivado. Es un servicio abusivo, porque no hace falta realizar ningún consumo, sino que con cruzar la frontera te cobran 15 € + iva por día. En el espacio cliente on line se indican los pasos para activar la tarifa y nunca los hizo, por lo que se ha activado el servicio sin su consentimiento. Además si la empresa le hubiera dicho que se activaba por defecto, habría cambiado de servicio o se hubiera cambiado a otra operadora puesto que no tiene compromiso de permanencia.



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que durante los meses de junio, julio y agosto viajó en varias ocasiones a Andorra permaneciendo entre 4 y 7 días, y quitaba los datos y apagaba el móvil antes de llegar, y luego utilizaba el wifi del domicilio.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 el consumo de llamadas y datos reflejados en la facturación se ha realizado, siendo la titular de la línea responsable de su uso y configuración del terminal. Que no consta acreditado que la parte reclamante contratara o activara la tarifa facturada (Tarifa de Viaje Mundo). En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar el importe facturado y cobrado por la Tarifa de Viaje Mundo por importe de 12,400 € + iva diarios, que suman un total de 195,05 € (iva incluido) de las facturas de 15 de julio, 15 de agosto, 15 de octubre de 2017 y 15 de marzo de 2018, y de acuerdo con la información reflejada en su página web, a los clientes con contrato que no hayan activado la Tarifa Viaje Mundo, como en este caso, se aplica en zona 2 la Tarifa [REDACTED] World detallando el importe de las llamadas, sms enviados e internet. Considerando que la parte reclamante debería abonar 79,73 € (iva incluido) por el consumo realizado aplicando la Tarifa [REDACTED] World, se descuenta del importe que debe reembolsar la empresa reclamada, dando un saldo a favor de la parte reclamante de **115,32 € (iva incluido) que la empresa reclamada debe abonarle.**

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.



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, 22 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL