



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06516.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 de febrero 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 del servicio de roaming estando en Chile durante los meses de abril y mayo de 2018. Estuvo de viaje los meses de marzo, abril y mayo de 2018 por Brasil, Bolivia y Chile, y estando en Chile el servicio de roaming se activó estando el teléfono apagado de manera arbitraria y continuada cada pocos minutos. Solicita 239,42 euros por sobrefacturación indebida y una compensación por daños.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que se ha tarificado el consumo de llamadas acorde a las tarifas roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en los países visitados, en esta caso Brasil y Chile. La información de las tarifas roaming están disponibles en la web. El reclamante se encuentra al corriente de pago. La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando la negligencia cometida por la empresa de falta de seguridad por realizar la facturación de supuestas y múltiples llamadas desde su teléfono móvil de forma repetitiva y con una frecuencia a veces de segundos durante su estancia en Brasil y Chile en los meses de abril y mayo de 2018 estando su teléfono móvil apagado. Solicita la devolución del exceso facturado siendo su media mensual de consumo de 54 euros. Aporta copia de facturas.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación que aporta escrito reiterando los hechos y manifestando el inmenso número de mensajes y llamadas repetidas y repetitivas desde su teléfono móvil de forma continuada durante su estancia en Chile al número de teléfono [REDACTED] algunas de ellas con un intervalo entre las mismas a veces de uno o dos minutos teniendo el servicio de roaming desconectado y el terminal apagado, por lo que es imposible que fuera el responsable de la realización de los mensajes y llamadas. Adjunta justificante de abono de las facturas reclamadas. Solicita la devolución del exceso de la facturación realizado durante dos meses consecutivos y una compensación por daños, perjuicios y demora por el tiempo transcurrido desde que ocurrieron los hechos hasta el día de hoy consistente en el abono de la facturación media de dos meses: $136,05 + 202,37 = 338,42 - 106$ (facturación habitual 2 meses) = 232,42 euros + 106 de compensación por la facturación de dos meses = TOTAL 338,40 euros. Declara durante la celebración de la audiencia que antes del viaje llamó al servicio de atención al cliente para desactivaran el roaming y lo comprobó en el menú ajustes de su terminal que estaba desactivado, además el móvil está apagado y sólo lo enciende al final del día con wifi para ver si hay algún mensaje. Las llamadas impugnadas son una al teléfono fijo de su domicilio en Madrid, y la gran mayoría a dos números de teléfono fijo en Madrid que reconoce que son de su entorno. Por último manifiesta que no es responsable de dichas llamadas, que no ha realizado, teniendo además el servicio de roaming desactivado y el teléfono apagado.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que las llamadas han sido realizadas, que aunque inicialmente el servicio de roaming hubiera sido desactivado por el servicio de atención al cliente es posible que se vuelva a activar y desactivar desde el terminal, y que la mayor parte de los números de destino de las llamadas impugnadas son reconocidos por la parte reclamante como de su entorno.

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.

Madrid, 15 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

