



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07657.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 que en el mes de mayo de 2018 estuvo una semana en Turquía y contrató el servicio EasyWhere de su compañía [REDACTED] puesto que al ser zona 2 no está incluida en el roaming. Este servicio le ofrecía por 7-8 euros/día 10 minutos de llamadas y un número de megas para navegar. Al llegar al aeropuerto de Estambul le salto un mensaje informándole que llevaba 60 euros de gasto y que procedían a cortarle el servicio. Para evitar más gasto el móvil estuvo apagado durante el vuelo, a partir de ese momento no se conectó a internet ni realizó llamadas excepto con wifi, solo una a Atención al Cliente para mostrarles su queja. Al llegar a España les puso una queja por teléfono. Solicita la corrección de las facturas por el importe mensual que venía pagando y anulen los importes erróneos cargados durante su estancia en Estambul.

La parte reclamada alega que el servicio de EasyWhere tiene una reducción del 50% en el servicio de voz y tarifa básica en el servicio de datos en la zona 2 de roaming. No han detectado ninguna anomalía en la facturación acorde con las tarifas roaming vigentes. El cliente ha utilizado el servicio de voz y datos en Turquía, por lo que la facturación emitida es correcta. El cliente mantiene un importe pendiente de pago de 489,83 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas de fecha 16/05/18 y 16/06/18.

La parte reclamante alega que a pesar de contratar un servicio de EasyWhere le cobran unas tarifas que si son las que contempla dicho servicio son abusivas, no siendo lo que le explicaron por teléfono el 12 de mayo cuando lo contrató. La llamada por la que le cobran, realizada el 14 de mayo a las 10:10 horas es una llamada al servicio de atención al cliente para reclamar que no tenía internet y desde ese momento le desactivaron la línea por lo que no entiende que le sigan facturando. No se niega a pagar las facturas correspondientes al resto de servicios, donde discrepa es en la facturación de los días 13 a 20 de mayo de 2018 durante su estancia en Turquía.

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, añade que solicita no pagar las tarifas de roaming.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo contratado la reclamante una tarifa con objeto de que le salga más económico el servicio, que en la factura objeto de reclamación aparecen conceptos de tarifa roaming que se le han cobrado a la reclamante con escasa utilización, vistas las manifestaciones de la reclamante en el acto de la vista, que la parte reclamada no desvirtúa las alegaciones de la parte reclamante y que se desconoce en qué consiste la tarifa EasyWhere, este Órgano resuelve **anular todos los importes del servicio roaming, que asciende a 361,00 euros, impuestos incluidos**, de las facturas de fecha 16/05/2018 (periodo del 16/04/2018 al 15/05/2018) y 16/06/2018 (periodo del 16/05/2018 al 15/06/2018), debiendo la **reclamante pagar el resto de conceptos**.

Por este motivo se acuerda **estimar parcialmente la reconvención** por importe de 489,83 euros, impuestos incluidos, formulada por la empresa reclamada, en la **cuantía de 128,83 euros, impuestos incluidos**, que la **reclamante debe abonar a la reclamada**.

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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de abril de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL