



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 01171.5.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

VOCALES:D. #####, 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.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 un servicio no contratado a la vuelta de un viaje a Marruecos. Reclama 211,54 euros. Adjunta Hoja de Reclamación en la que reclama que al viajar en agosto a su país de origen compró una tarjeta sim allí porque sale más barato, y no sabía que tenía que quitar la tarjeta de ##### del terminal, y cuando le llega la siguiente factura con un importe elevado y reclama le dicen que es por la Tarifa Mundo que salta automáticamente.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las cuotas de los servicios contratados son correctas ya que el uso de la línea en Marruecos, perteneciente a la zona 2, es la tarifa #####, que es una tarifa activada por defecto y que se activa automáticamente cuando la sim detecta que no está en territorio nacional. Finalmente manifiesta que el reclamante no tiene en la actualidad ningún servicio activo en la empresa y se encuentra al corriente de pago.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 no aporta escrito de alegaciones.

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.



Comunidad de Madrid

Los consumos facturados se han realizado, que el servicio roaming consiste en el uso del terminal en el extranjero y entre el 6 y el 17 de agosto de 2019 el reclamante hizo uso del servicio desde Marruecos. La Tarifa ##### es la disponible para Marruecos, y la que se ha aplicado de forma correcta. El reclamante dispone de información en el cajetín informativo contenido en las facturas. El reclamante adeuda 214,44 euros por cuotas y consumos de las facturas de 1 de septiembre y 1 de octubre de 2019, de las que adjunta copia, y cuya reconvención solicita. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al no constar acreditado que contratara la tarifa objeto de reclamación, y que a la vista del consumo realizado se concluye que la parte reclamante no lo contrató, ni conocía sus condiciones. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular los cargos de la Tarifa Viaje Mundo de la factura de 1 de septiembre de 2019, y no obstante teniendo en cuenta que el consumo de datos en Marruecos se ha realizado, siendo responsable el titular de la línea del uso y configuración del terminal, la empresa aplicará la Tarifa ##### World, que es la tarifa que se aplica por defecto si no se ha activado la Tarifa #####, facturando de acuerdo con la información reflejada en su página web, 12,10 euros (iva incluido) correspondiente al consumo de 2Mb en zona 2. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda

por importe 214,44 euros, debiendo abonar la parte reclamante 103,59 euros correspondiente a la factura rectificada de 1 de septiembre de 2019 y la factura de 1 de octubre de 2019 que no ha sido reclamada y refleja consumo.

Am te TTDicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El ##### 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.