

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02675.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D*® #####, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la disconformidad con la facturación del roaming internacional en Argentina porque antes de viajar llamo el 11 de diciembre de 2020 para informarse y le dijeron que su plan lo incluía, y no le cobrarían si no excedía de 2 GB al día. Solicita 409,20 € correspondiente a 12,40 € por 33 días.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no procede abono alguno. Detalla las condiciones de la Tarifa de ##### Ilimitada, que viene provisionada por defecto en las líneas móviles para evitar consumos elevados en la zona 1. Informa que las conexiones sin la tarifa tienen un coste adicional de 15 euros por kilobyte consumido. En cuanto a las llamadas al servicio de atención al cliente son grabadas de manera aleatoria.La parte reclamante contesta el 21 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, que primero le confirman roaming internacional y luego se lo facturan.E] 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.La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la tarifa de la línea móvil reclamada, y manifiesta que las facturas de 1 de enero y 1 de febrero de 2021 son correctas.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 la pretensión del reclamante al considerar acreditada en la factura la llamada al servicio de atención al cliente para solicitar información, que del consumo realizado se deduce que hubo una mala información por parte del servicio de atención al cliente sobre las condiciones y precio sobre el roaming internacional, y que el consumo fue realizado creyendo que estaba incluido en la tarifa

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla las condiciones de la tarifa de la línea móvil reclamada, y manifiesta que las facturas de 1 de enero y 1 de febrero de 2021 son correctas.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 la pretensión del reclamante al considerar acreditada en la factura la llamada al servicio de atención al cliente para solicitar información, que del consumo realizado se deduce que hubo una mala información por parte del servicio de atención al cliente sobre las condiciones y precio sobre el roaming internacional, y que el consumo fue realizado creyendo que estaba incluido en la tarifa

Comunidad de Madrid

contratada, por lo que la empresa debe reembolsar a la parte reclamante 395 € (iva incluido), que no es la cantidad total facturada dado que el servicio fue utilizado y disfrutado por la parte reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 Arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 arbitros 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. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 13 de enero de 2022