

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02869.3.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representacdn de la Asociacion AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en la disconformidad

con la facturaci3n de 311,55 € porque cuando llam3 para informarse sobre el uso del telefono en Argentina le dijeron que debia pasar a la modalidad de contrato, y que tendria un coste total de 35€. Estuvo en Argentina del 1 al 18 de octubre, y en cuanto regres3 a Esparia dio de baja el contrato y volvi3 a la modalidad de prepago. Posteriormente le llego un cargo bancario que devolví por importe de 311,55 €, y reclamo por no corresponderse con la informacion que le facilitaron, dAndole la razon la persona que le atendio y diciéndole que se lo iban a abonar, pero no fue asi. Solicita que la empresa deje de hostigarla, que dejen constancia de que nunca adeudo nada, y una compensaci3n de 500 € por el tiempo y dinero asumido al efectuar las reclamaciones por su cuenta, a trav3s de la asesoria de la OCU, y en la Junta Arbitral de Consumo. Adjunta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de abril de 2022, alegando que Argentina pertenece a la zona 2 en roaming, tarificandose los consumos mediante la Tarifa #####, siendo la mas beneficiosa ya que en caso de facturarse con la tarifa basica ##### World se incrementara considerablemente el importe emitido. Detalla que "/a Tarifa ##### consiste en una cuota de 15€, impuestos indirectos incluidos, en las que se puede disfrutar durante 24 horas de 2 GB, 20 minutos y 20 mensajes al dia gratis, en cambio, la tarifa ##### World consiste en un establecimiento de llamada de 1,21€, impuestos indirectos incluidos, llamadas realizadas y recibidas por 1,69€, impuestos indirectos incluidos, SMS enviados por 1,27€, impuestos indirectos incluidos, y por cada MB consumido 6,05€, impuestos indirectos incluidos'. Formula reconveni3n sobre la deuda por importe de 311,55 € que deriva del impago de la factura de 1 de noviembre de 2021, que es correcta. Por ultimo, comunica que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa, en el que pudiera haber sido incluida.La parte reclamante contesta por escrito manifestando que no esta en discusion la forma que

tiene ##### de facturar ni el uso que hizo de los servicios, sino que no se le informo debidamente de las condiciones, habiéndole transmitido otras condiciones por las que accedio al uso del servicio. Solicita que le demuestren que acept3 esas condiciones, porque nunca accedio a

Comunidad de Madrid

abonar la cantidad que han facturado, y si hizo uso del servicio fue porque le dieron información incorrecta. Reitera sus pretensiones. 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 aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que

reitera los hechos reclamados, y manifiesta que las condiciones que constan en el contrato que se ha descargado no son las mismas que le indicaron verbalmente. Aporta los mensajes que recibió que evidencian las llamadas que mantuvo con empleados de la empresa, en los que se puede apreciar las fechas y sus nombres, y sería fundamental que ##### aportara las llamadas para escuchar las conversaciones. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y la reconvencción.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y 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 pudo haber una deficiente información sobre la tarifa del servicio de roaming en Argentina, no habiendo aportado la empresa la grabación de la contratación, no obstante las facturas reflejan consumo de voz y de datos, y la parte reclamante tuvo a su disposición en la página web de la empresa las tarifas aplicables para comprobar las características de minutos de llamadas, sms y megas que incluye toda tarifa. En consecuencia, se rectifica el importe de la factura a la mitad. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda

por importe de 311,55 €, debiendo abonar la parte reclamante 155,77 €. 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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitación, en el plazo de veinte dias. 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 notificacion o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. 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. Madrid, 08 de noviembre de 2022