



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04874.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Conexión a internet:

En Madrid, a 17 de marzo de 2023, se constituyó el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: ##### informaba que ampliaban servicios de roaming y llamadas a EEUU, por lo que en el viaje a EEUU se decidió no comprar una tarjeta prepago adicional y a que estaba incluido en la tarifa, pero al llegar no funcionaba en ningún momento las llamadas, ni el roaming más de 1 día y medio (2-3 de mayo 22), es decir, incomunicados y coincidiendo con un viaje a un parque natural y al perder la señal de roaming quedaron totalmente perdidos por no tener Google Maps. Esto implicó que al devolver el coche de alquiler fuera imposible llegar al aeropuerto y previamente encontrar una gasolinera para poder devolver el depósito lleno. Esto supuso un mayor coste. Y lo mismo con un vuelo San Francisco - Los Ángeles ida y vuelta en el día, que debido a que no disponían de roaming no se pudo realizar.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Indemnización por los daños ocasionados, lo que pagamos de más por no devolver el depósito lleno (additional charges+precio alto fuel 9,99 galón vs 5,58 galón (precio gasolinera)) y una compensación por el vuelo a Los Ángeles perdido. Al incorporarse recientemente a EEUU deberían haber realizado las pruebas pertinentes para evitar este tipo de problemas al consumidor".

En su escrito de 3 de agosto de 2022 refiere: "PRIMERO. - Que, en virtud de la respuesta otorgada por ##### en relación con el expediente 21-ARBC-04874.8/2022, esta no resuelve las pretensiones planteadas en mi escrito de **reclamación** inicial.

SEGUNDO. - ##### incorporó el servicio de roaming incluyendo llamadas gratuitas desde EEUU a España, motivo por el cual durante mi estancia en EEUU en un viaje por ocio decidí no comprar una tarjeta prepago adicional, ya que estaban incluidos los precitados servicios en mi tarifa.

No obstante, lo anterior, cuando llegué a EEUU no funcionaban las llamadas por no contar con las condiciones técnicas para ello. Además, se añadió el problema con el roaming, pues me dejaron sin conexión a internet más de 1 día y medio (2 y 3 de mayo).

Comunidad de Madrid

En el año 2022, es decir, quedé totalmente incomunicada en el extranjero. Esto sucedió en el peor de los escenarios, ya que dependía de los datos de internet, ya que estaba de viaje a un parque natural y al perder la conexión fue imposible llegar al aeropuerto y poder dejar el coche en las condiciones pactadas. El coche se entregó sin poder llenar el depósito y esto supuso un mayor coste. Otro problema adicional fue que a la mañana siguiente tenía un vuelo desde San Francisco a Los Angeles, ida y vuelta en el día, el cual se perdió debido a la incomunicación en la que me encontraba, pues fue imposible realizar el check-in online. Además, no podía gestionar servicios de traslados al no contar con internet. Con este escenario, ##### se comprometía en un **plazo** de menos de 24 horas en solucionar la incidencia respecto de los datos móviles, sin embargo, superó el mismo ya que fue resuelta en 48 horas.

Todo esto me ha provocado un grave perjuicio que no queda resarcido con la compensación del 100% de la cuota de la línea ##### en el mes de junio de 2022, pues se produjeron las siguientes pérdidas económicas y que esta parte solicita sean resarcidos: 1º El incremento del precio del coche del alquiler en la factura por no haber podido devolver el coche con el depósito lleno debido a la incomunicación que nos encontrábamos por no disponer de internet. Estos costes adicionales que pagamos fueron: additional charges + el incremento del precio de fuel, se pagó el fuel a 9,99 USD galón vs 5,88 USD galón de precio de gasolinera; 2º Compensación por el vuelo perdido desde San Francisco a Los Angeles.

Existe, por tanto, una relación causal indiscutible entre los servicios no prestados y el perjuicio económico sufrido, sin olvidar que, con carácter previo ##### indicaba ofrecer unos servicios que al llegar a EEUU no eran reales, pues el servicio de llamadas no podían prestarlo.

Es por ello que se solicita sea reintegrado los daños económicos sufridos bien por asumirlos directamente ##### o bien porque la póliza de responsabilidad civil que tengan debidamente suscrita se haga cargo.

Por lo expuesto, SUPlico AL ÓRGANO ARBITRAL que tenga por presentado este escrito junto con su documentación y se proceda a la incoación de un procedimiento de arbitraje a efectos de resolver las controversias planteadas indemnizando a esta parte por importe 210 euros.

En su último escrito solicita: "El coste total a pedir en la indemnización: 154,2+24,53€=178,73 €".

, en representación del señor ##### , manifiesta que tras informarse de la ampliación de servicio roaming en EEUU y coincidiendo con un viaje a dicho país, decidió no adquirir una tarjeta prepago y hacer uso del servicio móvil contratado con la mercantil reclamada. Afirma que no ha tenido servicio y ello le ha implicado incidencias en su estancia, por lo que solicita



Comunidad de Madrid

, en representación del señor #####, se confirma que con fecha de 3 de mayo de 2022 se recibe la primera incidencia reclamada y con fecha de 4 de mayo de 2022 se vuelve a recibir dicha notificación donde se procede a activar la opción de roaming datos que tras reiniciar el terminal se confirma el correcto funcionamiento. De acuerdo a las condiciones generales de contratación, véase ####-y-condiciones/particulares, donde se indica lo siguiente: Esta mercantil estima las pretensiones de la reclamante y aplica un descuento del 100% sobre la cuota de la línea móvil afectada, #### sobre la factura del mes en curso. Dicha compensación supera lo establecido por las condiciones indicadas anteriormente. En su escrito de fecha 30 de septiembre de 2022, refiere: "Que manifiesta que por un error en la información sobre el servicio Roaming en voz y datos en EE.UU, solicita compensación por los daños ocasionados al no restituir el automóvil de alquiler en **plazo**, con el depósito lleno; como así mismo compensación por la pérdida del vuelo que debían tomar en Los Ángeles. Que, revisado en el sistema con nombre, apellidos y D.N.I proporcionados, no consta registro ficha cliente, y entendiendo que la contratación pudiera estar bajo otra titularidad, y poder gestionar de manera correcta, les solicitamos nos proporcionen los datos del titular de la contratación, misma información que le fue solicitada a fecha 31 de mayo de 2022 y registrada en referencia 1109276. Lamentamos no poder ofrecer información al respecto de la **reclamación** planteada, ya que la **reclamación** que nos ocupa es presentada por #####, persona distinta al titular del servicio. En la documentación adjunta no se incluye autorización ninguna para hacerlo en nombre de la titular. Quedamos a la espera de que la **reclamación** se gestione por el titular del servicio, o en su defecto por representante autorizado, situación que en la presente no se cumple. Con relación a su solicitud, informamos al Instituto Regional de Arbitraje Consumo Comunidad de Madrid que la marca ##### no está adherida a arbitraje. No obstante, decide someterse voluntariamente al arbitraje para este expediente concreto (21-ARBC-04874.8/2022), pero que, en todo caso y atendiendo al fondo de lo reclamado, es resuelto en contra del cliente. En su escrito de fecha 27 de octubre de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el servicio contratado no se pudo prestar acorde a lo ofertado por la mercantil, siendo reconocido dicho tenor por la mercantil y aplicando un descuento del importe total de la cuota mensual del servicio, como así se acuerda en las condiciones generales de contratación suscritas por ambas partes y que se recogen en ####-y-condiciones/particulares.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al entender que la mercantil aplica el descuento acorde a las condiciones generales suscritas por ambas partes.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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,

Comunidad de Madrid

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.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.