



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06695.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado: #####En Madrid, a 08 de junio de 2021 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes

miembros: PRESIDENTE: #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: #####, 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 Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del roaming en Monaco, describe las comprobaciones que realicé de acuerdo con la información que recibí en su terminal, la comparación con otros operadores, y manifiesta que el consumo de datos de las horas que estuvo en Mónaco es por debajo de lo normal, y principalmente de aplicaciones que usan el servicio de datos en segundo plano. Por otro lado, la tarifa que le han aplicado le parece abusiva. Solicita la devolución de 453,75 euros. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 1 de abril de 2020, del que se traslada copia a la parte reclamante, alegando que el consumo reclamado se ha facturado acorde a las tarifas Roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado, la información de las tarifas Roaming están disponibles en su web. El 18 de agosto de 2019 se procedió a aplicar la regulación del consumo de datos en roaming a las 13:43 h tras verificar que la línea había generado un consumo de 60,50 euros impuestos incluidos, solicitándose la desactivación del mismo por parte del cliente a las 13:46 horas, y reactivándose por lo tanto el servicio y el consumo desde la línea móvil. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 22 de julio de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa, puesto que si dicen que desactivó el servicio porque lo reactivaron. Además la empresa no contesta las evidencias que ha reclamado y que le produjeron confusión, puesto que cuando consultó el gasto adicional aparecía 0 euros. Con fecha 4 de noviembre de 2020, la empresa reclamada aporta nuevo escrito del que se da traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el reclamante solicitó el 18 de agosto de 2019 a las 13:46 horas la activación de nuevo del servicio de roaming, realizando consumos fuera de tarifa. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados, indicando de nuevo

que "al poco de entrar en Ménaco recibo un SMS informandome de que mi factura había alcanzado los 60,50 €. Me extraña un poco, y realizo una verificación en el área de cliente, en la que claramente se expone que mi gasto adicional es de 0 € (Evidencia 1). Así mismo en la evidencia 2 puede verificarse que el roaming debería incluirse en el concepto "Gasto Adicional". Lo que supone que ##### me facilitó datos incorrectos. Sumado a esto, lo comento con el resto de acompañantes en el viaje, y me comentan que había consultado a sus operadores (##### y #####) y que no tenía ningún tipo de coste el roaming en Monaco (Evidencias 5 y 6). Sumando todo esto asumo que esos 60,50 € se deben a mi consumo normal mensual (ya que la cifra sería totalmente coherente con mi gasto mensual total), y reactivo el servicio. Mi sorpresa viene cuando posteriormente recibo un mensaje de que he superado 3/5 € en factura, en ese momento soy consciente de que hay un problema, y dejo de utilizar el servicio'. Solicita la devolución de 453,75 € (IVA INCLUIDO) facturado por concepto de roaming, o en el peor de los casos la devolución de lo cobrado por encima de 60,50 € (a devolver 393,25 €). La parte reclamada aporta escrito alegando que en cumplimiento de la obligación impuesta por la Comisión Europea, la empresa tiene implementado un mecanismo de control de consumo de datos roaming, de tal manera que el cliente puede controlar el consumo de datos en el extranjero, describiendo el mecanismo de control. 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 considerar que el titular de la línea es responsable del uso de la misma y de la configuración del terminal, que tiene a su disposición para su consulta en todo momento la página web de la empresa con la información sobre las tarifas, y que el precio del servicio de roaming está condicionado por los acuerdos que tenga cada operador nacional con los operadores extranjeros. No obstante, teniendo en cuenta la diligencia del reclamante en tener conocimiento del posible coste del servicio de roaming, y que la información recibida le indujo a confusión, puesto que al hacer la consulta en el área de cliente le apareció en el apartado de consumo adicional el importe de 0 €. En consecuencia la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 226,87 €, correspondiente a la mitad del importe facturado en roaming.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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 árbitros 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



Comunidad de Madrid

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. Previa 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.