



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09252.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####
3

En Madrid, a 23 de septiembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 disconformidad por el reclamante en la facturación al haberle sido cobrado el servicio de roaming estando desactivado, cortándole el teléfono e internet sin previo aviso. Solicita que le sea cobrada exclusivamente la factura de agosto, eliminando todos los cobros indebidos y cesen de reclamarle el cobro durante el corte del servicio.

La parte reclamada alega que los consumos en roaming se han producido desde la línea de la reclamante, habiendo enviado 2 SMS el día 13 de agosto de 2019 durante su estancia en India y recibido 4 llamadas el 17 de agosto de 2019 en Nepal, beneficiándose de la tarifa Viaje Mundo al activarse por defecto con su tarifa cuando hay consumo en zona 2, pero Nepal es zona 4 por lo que no se le puede aplicar dicha tarifa sino según tarifas vigentes en el momento del consumo. Añade que durante el tiempo en el que estuvo suspendida se suspenden también las cuotas mensuales de los servicios afectados. Solicitan expresamente reconVENCIÓN por importe de 108,06 euros, impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas en agosto y octubre de 2019. Informan que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por #####.

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 comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

Comunidad de Madrid

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que aunque el número de móvil desde Madrid recibió esas llamadas pagando el roaming, quien recibe las llamadas del extranjero y las nacionales quien las hace, y en Nepal recibió llamadas, la demandada no justifica lo que le cobra a la compañía local, debiendo la empresa reclamada **anular el cobro** de las cuatro llamadas por Roaming por importe de 54,714 euros, impuestos incluidos, el concepto de la tarifa viaje, que no consta acreditada su contratación por importe de 15 euros, impuestos incluidos, y la cantidad de 9,86 euros por activación del servicio que ya tenía contratado, **total 79,574 euros, impuestos incluidos**.

Estimar la reconvencción, una vez deducidos dichos cargos, en **29,71 euros**, que la reclamante debe abonar a la reclamada.

Este Colegio Arbitral hace un **llamamiento** a la reclamada para que modifique la política de contratación y que el alta en ese servicio tenga que ser por solicitud y no por activación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.