

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08258.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: En la factura [REDACTED] se incluyen unos cargos de 305,54 € por consumo de datos en el extranjero a pesar de tener contratada la tarifa "[REDACTED]" que permite consumir datos en el extranjero, sin incurrir en costes extra por consumo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Ajuste de la factura [REDACTED], eliminando los cargos no procedentes de 305,54 € por consumo de datos en el extranjero".

En sus escritos de 3 y 10 de octubre de 2022 se ratifican en lo anterior y refiere: "La empresa reclamada insiste en que la cuota del servicio contratado se puede cobrar multiples veces al día sin embargo durante el proceso de contratación de dicho servicio, se expone en todo momento que la cuota son 7 € diarios, y en ningún punto de dicho proceso de contratación se describe que el servicio se podrá cobrar varias veces al día si se excede la cantidad de datos especificada, por lo que la empresa realiza el cobro repetidamente sin avisar previamente. Es por esto que me reafirmo mi petición de que en la factura adjuntada, solo se debería cobrar por gatos de roaming lo correspondiente a 9 días de servicio contratado 7 euros al día, 63 € en total en vez de los 305,54 € + IVA cobrados. Ya he enviado una comunicación dentro de mi solicitud en el que explico mi decisión de seguir adelante con el proceso, pero utilizo este email para dejar constancia también de mi decisión".

En su escrito de fecha 2 de febrero de 2023 refiere: “En relación con la solicitud de arbitraje, se me pide que aporte el contrato firmado con la entidad reclamada sobre el objeto de la reclamación. En este caso dicho contrato correspondería a la contratación del servicio “██████████” ofrecido por ██████████ y contratado en Julio de 2022.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Dicha contratación sucedió en línea, por lo que me he dirigido a mi área de cliente tanto a través de la página web de la empresa reclamada como a través de su aplicación para móvil. Al no encontrar dicho contrato en ninguna parte, me pongo en contacto con atención al cliente para pedirse. En atención al cliente, me aclaran que dicho contrato no existe con las siguientes palabras. "En los servicios adicionales no hacemos ningún contrato [REDACTED], son servicios que se añaden a lo ya contratado, y las condiciones aparecen en la APP, o en nuestra web". Adjunto la totalidad de la conversación con atención al cliente como prueba de la no existencia de dicho contrato: Tras confirmarme en atención al cliente que no existe dicho contrato, lo único que puedo aportar son las condiciones que te muestran en la página web al contratar el servicio, que son las siguientes: Como bien se puede ver en las condiciones del servicio, en ningún punto se detalla que, si la cantidad de datos del bono es agotada, un nuevo bono será automáticamente contratado, resultando en la contratación de múltiples bonos al día a espaldas del usuario. Está contratación en las sombras de múltiples bonos diarios es la causa del sobrecargo en la factura de Julio del 2022 previamente aportada, por lo que sigo firme en mi petición original de la invalidación de ese sobrecargo por la tarifa "[REDACTED]" ya que la contratación de múltiples bonos al día sucede sin el consentimiento del usuario y no se especifica en ningún punto de la contratación".

En su escrito de fecha 10 de febrero de 2023 refiere: " El día 10 de febrero de 2023, se me notificó acerca de las alegaciones del reclamado [REDACTED] con respecto a la reclamación presentada. En dichas alegaciones, esgrimen que los detalles concretos del servicio que yo contraté ([REDACTED]) se encuentran en algún lugar de su página web [REDACTED] y adjuntan una captura de pantalla con las condiciones del servicio. He buscado en la web para encontrar dichas condiciones que el reclamado adjunta y no he sido capaz de encontrarlas. Incluso si dicha descripción de las condiciones estuviera escondida en algún lugar de la web, podría haber sido puesta a posteriori de los hechos, por lo que dicha captura no es prueba de nada. Para demostrar que las condiciones del servicio no son mostradas en ningún punto del proceso contratación, voy a adjuntar capturas paso por paso de dicho proceso para contratar el servicio con objetivo de demostrar que en ningún momento se especifica que una vez agotado la cantidad de datos del servicio, se renueva automáticamente otro. Empezamos en la sección "Contrata" del área de cliente de su página web. Como podéis ver, en todo momento describe que el precio del servicio son 7 euros por día, en ningún momento dice que al agotar la cantidad de datos, se renovará automáticamente contratando otro bono dentro del mismo día. En ella describen unas "condiciones legales del servicio", las cuales adjunto en el pdf con nombre de archivo "[REDACTED]". En dichas condiciones no describe en ningún momento la posibilidad de contratación automática de múltiples bonos en el mismo día. En resumen, las condiciones del servicio y la supuesta contratación de bonos extra sin consentimiento explícito del usuario deben de ser expuestas durante el proceso de contratación de dicho servicio, y como muestro en estas capturas podéis ver que no es así. Esconder los detalles de la contratación en algún lugar de la web no es prueba de nada, ya que es imposible para el usuario revisarse todo el contenido de una web antes de contratar el servicio.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Les informamos de que tras revisar la factura de fecha 21/07/2022, no hemos observado ninguna anomalía en la tarificación del consumo de datos en roaming realizado en EE.UU, asociado a la línea [REDACTED] ya que el cliente disponía del servicio [REDACTED], cuyas características son las siguientes:

- Cuota diaria: 7 €(impuestos incluidos) por cada 100 Mb.
- El control de consumo de datos (se manda aviso al llegar a 30 euros + IVA y se corta el servicio al llegar a 50 € + IVA de datos en roaming) también aplica a los consumos realizados con [REDACTED]. Al llegar a 50 € + IVA el cliente recibirá un SMS informativo con instrucciones para desbloquear el servicio si quiere seguir navegando.

Para finalizar, les señalamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED]

Comunidad de Madrid

En su escrito de 2 de febrero de 2023 refiere: "Tras realizar un estudio de la misma, según el consumo reclamado en roaming datos tarificado para la línea [REDACTED] y verificando la activación del servicio [REDACTED], les informamos de que tras revisar la factura de fecha 21/07/2022, no hemos observado ninguna anomalía en la tarificación del consumo de datos en roaming realizado en EE.UU, asociado a la línea [REDACTED], confirmándose que es 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 nuestra web [REDACTED]

[REDACTED].
Por otro lado, se confirma que el cliente disponía del servicio [REDACTED], cuyas características, según el país visitado, son las siguientes:

- ☐ 100 MB diarios por 7 € y 30 min diarios por 7 €/día.
 - ☐ 100 MB para navegar por una cuota diaria de 7 € (con IVA).
 - ☐ Cuota de datos independiente de la cuota de voz.
 - ☐ La cuota se cobra con la primera conexión de datos realizada.
 - ☐ La cuota es válida durante 24 horas.
 - ☐ Una vez superados los 100 MB o pasadas las 24 horas, comenzaría una nueva cuota.
- Según lo indicado anteriormente y en relación al uso de datos realizado por la línea objeto de estudio, les confirmamos que la facturación es correcta según el servicio [REDACTED] indicado y el número de cuotas emitidas.

Para finalizar, les señalamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED].

En sus escritos de 8 y 15 de febrero de 2023 refiere:

D. [REDACTED], titular de la línea [REDACTED] solicita la devolución de los cargos cobrados por los consumos roaming en la factura del 21/07/2022, pues había activado el servicio [REDACTED] con una cuota diaria habiéndose cobrando más, sin que se especifique en las características del servicio que el bono diario se renovara automáticamente.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que el cliente tenía activado el servicio [REDACTED] el cual le permite en EEUU 30 minutos de llamadas por 7 euros (impuestos incluidos) y 100Mb de datos por 7 euros (impuestos incluidos).

A este respecto, en las condiciones del servicio [REDACTED] disponibles en la web ([REDACTED] se especifica que una vez superados esos límites se vuelve a cobrar una cuota de 7 euros y vuelve a tener 30 minutos o 100Mb, el enlace de esa información es:

[REDACTED] donde se indica: Asimismo, les confirmamos que en cumplimiento de la obligación impuesta por la Comisión Europea de establecer un límite a los usuarios en el uso de Internet en roaming, esta mercantil 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.

Este control de consumo de datos roaming funciona mediante el envío de SMS de alertas cuando superan el 80% y 100% del límite de consumo estipulado en 60,50 euros (impuestos incluidos). Llegados a este importe se pone en funcionamiento el bloqueo del servicio GPRS roaming, de manera temporal, siendo decisión del cliente el continuar navegando para lo cual deberá reactivar el servicio a través de algunas de las siguientes opciones: marcando [REDACTED] seguido de la tecla llamadas; o enviando un SMS con el texto [REDACTED] al [REDACTED] o realizando una llamada al [REDACTED] (para clientes particulares) o al [REDACTED] (para clientes empresas). Esta información se encuentra accesible para todos usuarios a través de la página web de [REDACTED] ([REDACTED] y, concretamente, a través del siguiente link ([REDACTED]).

En el presente caso se ha podido comprobar que el mecanismo de control de consumo implantado por [REDACTED] funcionó correctamente enviando los correspondientes SMS de alerta al cliente. Es más, el cliente al recibir el segundo SMS de alerta por el que se le informaba del hecho de que el consumo de datos de roaming había llegado al límite establecido de 60,50 euros (impuestos incluidos) decidió, libre y voluntariamente, reactivar dicho servicio y con ello siguió generando consumo de datos en roaming.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En este sentido, les informamos de que la facturación ha sido correcta, en relación a los consumos en roaming realizados, sin que proceda devolución alguna.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, las partes refieren:

1º el reclamante que la tarifa era 7 € diario la tarifa y que desconocía que dependía del consumo y que excedido este se renovará un nuevo bono con un importe similar. Por ello, entiende que tendría que abonar por 9 días de servicio 7 €, incluido IVA que asciende a 63 €.

2º La mercantil en su último escrito aporta un link donde se explican las condiciones del servicio contratado pero que no coincide con la información aportada por el reclamante. Ambas partes aportan que el SMS de aviso.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMA las pretensiones del reclamante al entender, que en la página web explicaban con detalle las condiciones de la tarifa contratada y la obligación del consumidor antes de contratar un producto de solicitar y tener todos los detalles del mismo, máxime, habiendo sido avisado por un posible consumo excesivo por SMS.

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.

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.



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.

Madrid, 27 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

