



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13967.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Roaming:

En Madrid, a 09 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: Se realiza viaje al extranjero, [REDACTED] y [REDACTED]. El reclamante refiere haber realizado el uso de Roaming de manera "normal" y cuando se podía una red wifi. La mercantil, activó si pedirlo el reclamante y sin oferta previa, una tarifa denominada "tarifa [REDACTED]" que aparece cargada en las facturas y se exige un importe por dichas conexiones y abonadas por el reclamante.

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 manifiesta que 1º Que la compañía lleve a cabo la devolución íntegra de cuantas cuotas de la citada tarifa se cobren desde la interposición de este escrito hasta que se dicte Laudo final, dado que la incidencia continúa. 2º Que se rectifiquen cuantas facturas resulten afectadas.

En su escrito de 04 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Esta parte se ratifica en la totalidad de los pedimentos y en los términos del escrito inicial, puesto que de contrario no se ha probado ni que la tarifa objeto de controversia se me propusiera y yo la aceptara, ni que yo la hubiera pedido de forma activa o explícita. Nada tiene que ver por tanto que mi viaje fuera a una zona del mundo o a otra, sino que jamás se pidió la activación de la tarifa y jamás se consintió el ofrecimiento de la misma, extremo éste que no ha sido desvirtuado de contrario".

En su escrito de 27 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Que la firmante instó en su momento reclamación contra la mercantil [REDACTED]. Se dan por enteramente reproducidos los hechos y pedimentos de la solicitud inicial. Que tras evacuar el correspondiente trámite de alegaciones, y habiendo recibido de este Organismo comunicación a tal efecto, vengo a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

contestar la misma mediante este escrito. Que respecto a la cuantificación de mis pretensiones, la misma se llevó a cabo con anterioridad, con lo que me remito a lo previamente manifestado. En cualquier caso, esta es de 225,06 €. Que en lo referente a si se ha resuelto o no la controversia, evidentemente no, dado el contenido de mi anterior escrito, de alegaciones, al que ahora me remito. Que sobre las pruebas aportadas, nada nuevo tengo que añadir a lo ya aportado en este expediente, no reconociendo hechos nuevos que se manifiesten de contrario

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "le informamos que tras revisar su caso, hemos comprobado que la tarifa en el número arriba referenciado, no incluye la tarifa roaming mundo en zona 2 y por lo tanto la factura con fecha de emisión 21 de septiembre de 2022 es correcta ya que tiene consumo. Resumen:

Para ti que te encanta vivir y disfrutar tanto dentro como fuera de casa, tienes contratado la Tarifa [REDACTED]:

-Datos Móvil 5G: Disfruta de un mundo de posibilidades con datos ilimitados a velocidad 150Mbps con el que podrás hacer cosas que nunca antes te habías imaginado

-Minutos y SMS ilimitados a cualquier operador móvil o fijo nacional. Establecimiento de llamada incluido. Excluidos servicios de tarificación especial (80X, 90X y SMS/MMS Premium), servicios Dicta SMS y Rellamada.

-Roaming: cuando viajes por Europa, Reino Unido y EEUU podrás disfrutar de minutos y mensajes ilimitados y 43 GB sin coste adicional. Superados los GB incluidos el precio por Giga es de 2,42€/GB. Excluido Roaming Marítimo/Aéreo. Para otros destinos puedes activar la Tarifa [REDACTED] con minutos y SMS ilimitados y 2GB al día por 15 €/día de uso. Tráfico en Roaming en Z1 sujeto a las políticas de uso razonable y no abusivo según condiciones generales de contrato. Consulta los países incluidos y gestiona la tarifa en la App [REDACTED].

Asimismo, le informamos que a día de hoy tiene los servicios activos en [REDACTED] y su cuenta al corriente de pagos.

Finalmente, les comunicamos que los datos personales del Sr. [REDACTED], han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone.

En su escrito de 24 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil que el reclamante activara la tarifa aplicada y en la factura aportada con el cargo de la tarifa [REDACTED], la mercantil refiere textualmente "Para otros destinos puedes activar la Tarifa [REDACTED]", lo que no queda explicado claramente si su activación será de manera automática sino que parece que requiera acto consciente y voluntario del reclamante. Circunstancia esta, que no queda acreditado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante en la cuantía de 225 € impuestos incluidos(12,40 € + IVA por 15 días).

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 12 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL