



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08154.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el pasado 13 de enero viajó a Paraguay donde permaneció hasta el 13 de febrero y para estar localizable ante cualquier posible emergencia, llevó consigo su teléfono móvil y desactivando los datos móviles y no se hizo uso de él durante todo el mes y casi todos los días recibió [REDACTED] con el siguiente mensaje. Bienvenido a Paraguay. Realiza y recibe llamadas por 1,69 € /min+1,21 € de establecimiento. Envía SMS a 1,21 €. Navega por 6,05 €/MB. Activa la [REDACTED] para mayor control del consumo en tu viaje por 15 € cada día de uso. Consulta las condiciones según tu tarifa nacional y los países incluidos así como tarifas para resto de destinos en [REDACTED]. Atención al cliente [REDACTED] gratuito. Cuando aterriza en Madrid el día 15 de enero, la reclamante refiere que le llama una empleada de [REDACTED] y le comunica que el día 15 de enero habían cobrado una tarifa de roaming y que no procedía, pero que la del resto de días sí y le informó que se había conectado a internet todos los días y que el coste por día era de 15 € y que la factura ascendía a 450 €.
Se deja una incidencia abierta y después de mucho insistir le informan que la conexiones desde mi teléfono habían sido involuntarias y que la descarga de datos había sido ínfima(no más de 7 Kb) pero que las conexiones se habían realizado.

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: "devolución del importe de la factura adjunta 465,67 € y anulación de la misma."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Nuevamente, le comunicamos que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo dicho procedimiento



Comunidad de Madrid

garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada [REDACTED]. En el caso que nos ocupa, hemos verificado que consta tráfico fehacientemente registrado de roaming de datos y voz en Paraguay sobre la línea 661508173.

Ponemos en su conocimiento que, tal y como se especifica en las facturas la tarifa [REDACTED] incluye minutos y SMS ilimitados y 2GB al día al día con un coste de 15 €/día para destinos fuera de España no incluidos dentro de la tarifa contratada.

A este respecto, queremos notificarle que en la [REDACTED] se detallan las condiciones de las tarifas que el cliente tiene contratadas y los países incluidos en Roaming en su tarifa.

En su escrito de 4 de diciembre de 2023 refiere: En primer lugar, deseamos informarle que el proceso de facturación empleado por [REDACTED] es un sistema automático, que detecta los tráficos asociados a los consumos de cada numeración que se han ido cursando dentro de cada período de facturación.

En este sentido, se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en la factura reclamada, verificándose que los mismos son correctos y los tráficos asociados han sido realizados desde la tarjeta SIM correspondiente a la línea [REDACTED].

Respecto a lo anterior, le confirmamos que el servicio de Roaming consiste en el uso del terminal en el extranjero, en relación a lo cual cabe destacar que durante el periodo comprendido entre el 16 de enero y el 13 de febrero de 2023, Dña. [REDACTED] hizo uso del citado servicio desde Paraguay.

Ponemos en su conocimiento que las tarifas aplicadas en Roaming dependen del operador que se esté utilizando en el país en el que se encuentre el cliente, aunque [REDACTED] dispone una serie de acuerdos con operadoras preferentes y no preferentes para que la titular pueda beneficiarse de las tarifas más económicas según la operadora elegida en el país de destino. A este respecto, le confirmamos la [REDACTED] es la disponible para el citado país, y la que se ha aplicado de forma correcta.

Respecto a lo anterior, queremos dejar constancia que la Sra. [REDACTED] ha estado informada a través del cajetín informativo de las facturas, que hace referencia a la tarifa asociada a la línea [REDACTED], cuando viajes por Europa, Reino Unido y EEUU podrás disfrutar de minutos y mensajes ilimitados y 40 GB sin coste adicional. Superados los GB incluidos el precio por Giga es de 2,18 €/GB. Excluido Roaming Marítimo/Aéreo. Para otros destinos puedes activar la [REDACTED] o 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 [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que la factura generada no guarda relación con el número de conexiones ni con el consumo de las mismas, al ser estas muy inferiores a lo mínimo que se esperaría de una activación y uso de datos móviles.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a devolver el importe de la factura de 465,67 € a la reclamante, al ser un consumo injustificado y no exigible.

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.



Comunidad de Madrid

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

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: