



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12817.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 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 AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: El reclamante refiere tener dos líneas contratadas con la compañía [REDACTED] y ambas forman parte de un mismo contrato. El domingo 16 de julio inicia con su familia un viaje por el sur de Francia y hasta el centro/norte de Italia y de vuelta a España volviendo a pasar nuevamente por Francia. En total veinte días de viaje.

Se recibe un par de SMS del operador en nuestro teléfonos en los que se les informaba de las tarifas locales y ante eso se quita la intinerancia de datos y a pesar de ello se cobra un importe excesivo y sin información.

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: "pagar 60,50 € y no el restante que es 222,85 €".

En su escrito de 27 de febrero de 2024 refiere: "Mi pretensión sigue siendo la desde un principio solicitada y se cifra económicamente en la devolución de 222,85 €, cobrándonos exclusivamente los 60,50 fijados como tope, ya que el gasto adicional queda acreditado que se produjo por no informarnos en tiempo y forma de la circunstancia según estaban motu proprio obligados, amén de facilitarnos información errónea, inexacta, falsa e inducirnos a quitar la limitación de gasto cuando en ningún momento era eso lo que pretendíamos ni nos fue de ningún modo indicado. Ahora mismo, ya no somos cliente y deseáramos también una disculpa formal por las molestias causadas".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Se recibe reclamación del [REDACTED] donde reclama el consumo en roaming datos en zona 2 (Andorra) de la línea [REDACTED] correspondiente a la factura de fecha 22/07/2023 y por importe de 190 euros más impuestos.

Tras el estudio de la reclamación realizado y tras revisar la facturación de la línea [REDACTED] no hemos detectado ninguna anomalía, tarificándose el consumo voz y datos, acorde a las tarifas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

roaming vigentes y establecidas por las operadoras utilizadas en el país visitado. La información de las tarifas roaming están disponibles en nuestra web [REDACTED]

Por otro lado, 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] o realizando una llamada al +34 [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]

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), recibido con fecha 16/07/2023 a las 14:31 horas, decidió libre y voluntariamente, con fecha 17/07/2023 a las 20:00 horas reactivar dicho servicio, tal y como se muestra en el SMS que les aportamos y, con ello siguió generando consumo de datos en roaming tal y como aparece facturado en la factura 22/07/2023, objeto de esta reclamación.

Por último, les recordamos que, a fecha del presente escrito, el cliente está al corriente de pago en la marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada”

En su escrito de 21 de febrero 2023 y 15 de marzo se ratifican en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la mercantil informa según establece la normativa del consumo fuera de tarifa a través de un SMS, quedando acreditado que la reclamada le informa que a partir de ese momento hay una tarifa especial y un coste distinto.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al entender que fue debidamente informado del coste adicional.

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.



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, 22 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL