



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08463.0/2025

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 19 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado/a ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Tiene contrato con [REDACTED] por un importe de 86 euros mensuales. En el transcurso de un viaje que realiza, le han cargado en su cuenta un importe de 517,34 euros. Aunque inicialmente se rechaza, lo pagan porque es la forma de poder luego devolvérselo. Finalmente esto no sucede. Tienen la certeza de que las 4 líneas permanecieron en modo avión durante todo su viaje. Solicita la devolución total de las cantidades cobradas de forma indebida.

LA EMPRESA RECLAMADA, mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2025, presenta las siguientes alegaciones:

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Julieta, en referencia a cobros de "Tarifa Mundo" por consumos de Internet realizados en el extranjero, deseamos informarle 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 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 Servicio [REDACTED]

En este sentido explicamos que en las facturas de julio y agosto de 2025 que adjuntamos, se cobran importes de "tarifa Mundo" a razón de 15€, impuestos indirectos incluidos, por día, ya que Dña [REDACTED] sacó el servicio de Internet mientras estuvo en Brasil por lo que el teléfono se sigue conectando, lo que hace que al no tener una tarifa para hablar y navegar en el extranjero, se tenga que aplicar la "tarifa mundo" por defecto y evitar un alto coste por los consumos de internet en el extranjero sin tener tarifa.



## Comunidad de Madrid

**No obstante, de manera excepcional, por esta única vez, se tramita un abono de 300€, impuestos indirectos incluidos, por los importes de la “tarifa mundo” cobrados en las facturas de julio y agosto de 2025.**

El abono se ingresará en la cuenta bancaria en la que la Sra. Ragno domiciliaba sus pagos con [REDACTED]

Por último, informamos que con fecha 2 de septiembre de 2025 nuestra cliente desactivó los servicios contratados con [REDACTED] y estamos pendientes de la devolución de los equipos.

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 empresa reclamada** mediante escrito de fecha 22 de octubre de 2025, presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

Ponemos en su conocimiento que en la factura reclamada de fecha de emisión 22 de julio de 2025 se incluyen una serie de cargos por consumo en Roaming Tarifa Viaje Mundo realizado durante los meses de junio y julio por los servicios 673844259 y 672008323, de los que era titular la Sra. [REDACTED].

En este sentido, nos gustaría indicarle 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 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 Servicio [REDACTED]

Asimismo, con respecto a la Tarifa Viaje Mundo, informamos a Dña. [REDACTED] que únicamente se carga la cuota diaria de forma automática en el momento en que se detecte que ha hecho uso de llamadas enviadas, SMS enviados o sesiones de navegación.

Expuesto lo anterior, le confirmamos que la factura objeto de esta reclamación es correcta, quedando aplicadas las condiciones pactadas.

No obstante, comprobamos que con fecha 11 de septiembre de 2025 se emitió un abono a favor de la Sra. [REDACTED] mediante transferencia bancaria por importe de 300€, impuestos indirectos incluidos, por dichos consumos. Adjuntamos la copia del abono para su verificación.

**El reclamante** presenta el día 17 de noviembre de 2025 las siguientes alegaciones:

He contratado a través de dicha empresa un pack de tv y telefonía que incluía 4 líneas telefónicas por lo cual abonábamos mensualmente la suma de 84,91 euros. En los meses de Julio y Agosto de este año, hemos realizado un viaje a Sudamérica. Conscientes de las tarifas elevadas que comunmente son cobradas por el servicio de roaming en zonas carentes de cobertura, hemos tenido el cuidado de colocar los cuatro móviles en "modo avión" desde el momento de la salida de España, y no volver a conectarlos hasta nuestro regreso.

Lamentablemente, debido a la naturaleza del servicio, no tenemos como comprobar con documentación que esto ha sido realizado, pero si puedo manifestar que tenemos la plena y absoluta seguridad de que en ningún momento de nuestro viaje hemos conectado ninguno de los cuatro móviles al servicio de roaming.

La empresa alega que si existió este servicio (lo cual es imposible) y por esta razón en la factura de Julio ( que ya fue presentada en el reclamo original) se nos ha cobrado el valor de 517,34 euros. Es decir, 432,43 euros por encima de lo que corresponde abonar mensualmente. Así



## Comunidad de Madrid

mismo, en el mes de Agosto, también figura un servicio de roaming, por lo que la factura asciende a 106,65 euros ( es decir, 21, 74 euros por encima de la tarifa a ser abonada mensualmente). La empresa ha reconocido un error de facturación y ha realizado la devolución de 300,00 euros, pero el valor cobrado por encima de lo que debía ser abonado entre los meses de Julio y Agosto asciende a 454,17 euros.

Solicitamos entonces, que sea realizado el reembolso del valor faltante (154,17 euros). Adjunto nuevamente las factura de Julio e incluyo la factura de Agosto. Agradezco desde ya y quedo a la espera de la resolución.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante de conformidad al ofrecimiento realizado por la empresa reclamada debiendo reintegrarle la cantidad total de 300€, impuestos indirectos incluidos, por los importes de la "tarifa mundo" cobrados en las facturas de julio y agosto de 2025.

Se examina el detalle de la facturación impugnada y se verifica la existencia de conexiones roaming tarifa de " Viaje Mundo" desde alguna de las cuatro líneas que tiene contratadas, en concreto a título de ejemplo, desde la línea número 673844259, entre los días 25 y 30 de junio y del 1 al 8 de julio de 2025 o desde la línea número 677291160 llamadas de voz los días 22, 23, 25- 26 de julio o los días 11,12 y 14 de agosto, así como como navegación roaming con consumo de datos los días 22 y 23 de julio.

Las citadas conexiones se localizan en Brasil y Argentina.

La empresa en ningún momento reconoce error de facturación alguno y realiza el ofrecimiento citado de forma excepcional. Manifiesta que la clienta no tenía conectada una tarifa para hablar y navegar en el extranjero, y dicha afirmación no ha sido desvirtuada por la reclamante por ningún medio, por lo que su defecto se aplica esta " *tarifa mundo*", según los precios establecidos.

La reclamante expone que durante todo el viaje mantuvo todas sus líneas en modo avión, pero no se ha probado dicho extremo, sino que al contrario se evidencian una serie de conexiones, recogidas por un sistema automático que registra todas las conexiones, llamadas y consumos realizados desde las líneas de las que es titular la reclamante, por lo que aunque pudiera tener voluntad de no usarlas, no se prueba que no lo haya hecho aunque sea de forma involuntaria.

En consecuencia de acuerdo con el ofrecimiento realizado por la empresa, se acuerda el reintegro de la cantidad de 300 euros, siempre que a fecha de recepción del presente laudo, no se hubiere llevado ya a cabo.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: 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 el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]