

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00048.2.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.VOCALES:D. ####, en representacion de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.96 Inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se viaja a Uganda

or trabajo. Se usaron datos en un momento del viaje durante menos de 10 minutos y en España

E! 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 parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente, y solicita: 'Que no me cobren esa factura'.En su escrito de fecha 15 de junio de 2022 refiere: "Lo habitual al llegar un país nuevo es que la

compañía envíe al cliente un SMS informando de las tarifas y a mí ese mensaje no me llegó.

Intente acceder en múltiples ocasiones tanto a mi aplicación de #### como a la web de la compañía para revisar las tarifas en destino y mi consumo y fue imposible.Tan solo recibí un mensaje de aviso por haber llegado al límite de 50 € y de ahí pasamos a 500 €.

Si lo hubiese sabido, lo habría evitado, pero no fue posible informarme al respecto y la compañía tampoco lo hizo, Les pido que revisen por qué no se puede acceder al portal de #### desde

el extranjero, ya si la compañía tampoco informa de los costos, esto deja al consumidor desprotegido y en situación de vulnerabilidad y se seguirán produciendo estos abusos.La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones que nos presenta en su escrito por Da.

Maria Luisa, tras revisar la factura del 22 de noviembre de 2021, comprobamos que se ha tarifado

acorde con el consumo en la Zona 3 donde se engloba Uganda, corresponde únicamente con la

Tarifa de #### World, que consiste en establecimiento de llamada 1,21 € (impuestos

indirectos incluidos), llamadas realizadas y recibidas 1,69 € (impuestos indirectos incluidos), SMS

Comunidad de Madrid

enviado 1,21€ (impuestos indirectos incluidos) y por cada MB 6,05 € (impuestos indirectos incluidos). Deseamos informar que, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. Por este motivo dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociado al Servicio #####. Ponemos en conocimiento que, el Servicio de Roaming o Itinerancia consiste en utilizar el Servicio ##### fuera de España, permitiendo realizar y recibir llamadas como SMS e Internet con su móvil cuando se encuentre en otros países en los que existan operadores GSM. A este respecto, los consumos efectuados en Roaming están determinados dependiendo del operador que seleccione en el país que se encuentre, el cual es quien registra dichos consumos y los comunica a ##### España. ##### Por lo expuesto, una vez revisados los hechos que nos plantea la Sra. #####, comprobamos que la factura de ##### es correcta a todos los efectos, en tanto en cuanto se corresponde con el consumo del servicio, el cual ha sido utilizado por el titular, siendo tarifado conforme a las condiciones vigentes en el momento de contratación del mismo.

En este sentido, en las facturas que emite ##### se indica: Servicio gratuito de Atención al Cliente de ##### desde tu móvil marcando 22123. Puede consultar nuestras tarifas en www.#####.es/tarifas, para cualquier gestión o duda que se quiera plantear. Ponemos en conocimiento que la entidad bancaria de la Sra. ##### procedió a devolver la factura 22 de noviembre de 2021. Asimismo, queda pendiente de pago en la cuenta cliente ##### 0####, la cantidad de 542,37 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al servicio de comunicaciones electrónicas, cuya reconvención expresa solicitamos por medio del presente escrito. En su escrito de fecha 18 de mayo de 2022 se ratifica en lo anterior. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar el uso del teléfono y los datos estando de viaje y que, según refiere la reclamante, se avisó de que se había consumido un importe de 50 €, aunque no los 500 € facturados. Por ello, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones de la reclamante, ya que el consumo se realizó según se puede constatar en la factura aportada por la mercantil. Por ello, el reclamante debe abonar el importe de 542,37 € de la factura de 22 de noviembre de 2021. Dicho importe se puede abonar en tres cuotas de 180,79 € cada una. Por ello se ESTIMA TOTALMENTE la reconvención planteada por la mercantil por 542,37 €.

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. 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 Arbitros 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

Comunidad de Madrid

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. Previa 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 20 de junio de 2022

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL y

Fdo.: #####

VOCAL REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
y ESARJA ERNANDEZ GONZALEZ _Fdo #####

Fdo.:

Fdo.: