

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02782/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 30 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 la disconformidad con la facturación del servicio de itinerancia en Perú. Antes de viajar en una tienda XXX solicitó información del funcionamiento de su teléfono en ese país, y le respondieron que no tendría ningún problema. Cuando llegó a Perú no tenía cobertura y tuvo que llamar al XXX y por esa llamada le cobraron 37,3945 euros que le han devuelto, a pesar de no solucionar la incidencia. Ni en la llamada al XXX, ni antes del viaje le advirtieron del coste de las llamadas dentro del propio Perú. Solicita la devolución de 40,9281 euros de la sesión de 27 de mayo, que facturen como llamadas locales las llamadas realizadas dentro de Perú sin aplicar roaming o considerarlas como internaciones cuando no lo son.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones con fecha 24 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, informando sobre el servicio de roaming, que si no es

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

activado no puede recibir ni emitir llamadas fuera de España, y que el usuario es responsable de la configuración de su terminal. Revisada la facturación reclamada entiende que es correcta.

El reclamante aporta escrito de fecha 10 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa puesto que al llegar a Perú los terminales no funcionaban, que no recibió ningún sms al encender el terminal, ni información sobre el coste de las llamadas internacionales. Solicita que al menos se le devuelva el cargo de datos GPRS de 27 de mayo pues parece un error de facturación del operador local al no estar en consonancia con el resto de usos de esos días, y que facturen como locales las llamadas realizadas dentro de Perú.

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 parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y declara que previo a su viaje a Perú solicitó, tanto en el XXX como en la tienda de XXX, información sobre las llamadas a España y le dijeron que son llamadas internacionales, pero no preguntó sobre las llamadas que se realizaran en origen y destino en Perú.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante, al considerar que el consumo se ha realizado y se ha facturado correctamente, siendo el titular de la línea responsable del uso y configuración del terminal, y de conocer el tipo de llamada que realiza y su precio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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 árbitros 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 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.



Comunidad de Madrid

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, 30 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX