



## LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03340/2015

**RECLAMANTE:** D.XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 lo siguiente: ha presentado a través de la web de XXX dos reclamaciones en torno al cobro como roaming secundario a publicidad engañosa de la compañía, y tras la respuesta inicial se le ha dejado de contestar hasta que el 12.09.2015 se ha procedido a la facturación sin hacer caso a lo reclamado. Llegó al aeropuerto de Ginebra el 12 de agosto por la noche, A las 10:26 recibió un mensaje de bienvenida, como en otras ocasiones, en las que ha viajado por Europa, diciéndole que tiene la tarifa XXX, que por 1 € le da acceso a 100 Mb día. Entiende que por la proximidad con la frontera francesa puede ser que utilicen la red de este país, por lo que al día siguiente, a las 8:30 am conectó los datos y le comunican la activación sin ningún otro cambio. Sin embargo, al cabo de pocos minutos de empezar a navegar, recibe otro mensaje en el que le dicen que ya ha gastado 60,50 € en datos, por lo que le bloquean el acceso. En este momento, las 12:41, cuando recibe el primer mensaje que le notifica y da la bienvenida a Suiza. Es decir, no tiene notificación de que haya conectado con la red suiza, tampoco de las condiciones de ésta, hasta después de que le comunican los gastos de roaming que ahora le quieren cargar. Posteriormente recibe otro mensaje de bienvenida a la red suiza a las 11 de la noche del miércoles, pero insiste, nunca antes. Esto es publicidad engañosa, ya que induce a utilizar un servicio que luego dice que no existe en ese lugar. Estando Ginebra tan cerca de la frontera con Francia entiende que no es responsabilidad

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

suya saber si la conexión de red se gestiona con la compañía de uno u otro país. Cree

que debe ser XXX la que debe asumir esta desconexión. Por ello, solicita la devolución del importe de 50 €, que se le ha cargado en la factura, más el IVA correspondiente, del 21%. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión de la factura XXX de 12.09.2015 por consumo de datos en roaming realizado por la línea XXX, no se detecta incidencia alguna. Se han realizado las comprobaciones técnicas correspondientes contrastando a través de la conexión del número de teléfono del cliente con la estación de enlace a la red, mediante la cual se ha cursado el tráfico de datos, que las conexiones han sido efectuadas, iniciándose y finalizándose todas ellas en los tiempos indicados en la factura. El tráfico realizado se ha facturado conforme a los precios fijados para cada servicio. Los precios aplicables a las tarifas elegidas y ofrecidas por XXX SAU son de ámbito nacional, siendo una tarificación distinta la que se aplica a conexiones de datos, llamadas de voz, mensajes de texto... realizadas en roaming, ya que estos costes son establecidos por los operadores extranjeros cuya red es utilizada para la utilización del servicio en cuestión. En la actualidad, el reclamante se encuentra al corriente de pago. El reclamante presenta escrito de fecha 23 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que tras haber recibido la contestación de la compañía a su reclamación, considera que no se ha abordado el tema que planteaba en ella. No cuestiona las tarifas de roaming internacional de la compañía, sino que lo que denuncia es lo que considera como un ejercicio de publicidad engañosa, que confunde e incita al consumo de un servicio que de otra manera no habría utilizado. Al recibir un mensaje que le señalaba que con la conexión que tenía al llegar al aeropuerto de Ginebra podía acceder a los servicios de XXX de la zona 1, eso fue lo que le hizo acceder a internet por el móvil, algo que no habría hecho de no haber recibido los mensajes (pues fueron varios, y no fue hasta después de gastar 50 € cuando le llegó el primer aviso de que la conexión tenía otras condiciones diferentes a las que le señalaron en los primeros mensajes. Considera que la política de comunicación y publicidad a sus usuarios es responsabilidad de la compañía.

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 añade que, XXX, ello es independiente a lo ocurrido, pues, efectivamente, tal y como lo demuestra con la cronología de la captura de pantallas que aporta al expediente, llegó al aeropuerto de Ginebra a las 10:26 p.m. del día 11 de agosto, momento en XXX, que le hace disfrutar de 100 mb al día por un euro y 60 minutos al día por 1 euro para llamar a España y recibir llamadas. Al día siguiente, 12 de agosto, recibe otro mensaje, a las 8:50 a.m. en el que se le da las gracias por activar XXX y se le expresa el deseo de disfrutar del viaje, y no es



hasta las 12:23 p.m. del ese mismo día 12 de agosto, cuando se entera de que lleva consumidos 36,3 € de gasto de datos en roaming, que a las 12:41 p.m., ya se eleva a 60,50 €, recibiendo otro mensaje, ese día 12 de agosto a las 12:41 p.m., en el que se da la bienvenida, pero en este caso a Suiza, obviamente, al recibir un mensaje que le señalaba que con la conexión que tenía al llegar al aeropuerto de Ginebra podía acceder a los servicios de XXX de la zona 1, eso fue precisamente lo que le hizo acceder a internet por el móvil, algo que no habría hecho de no haber recibido los mensajes (pues fueron varios), y no fue hasta después de gastar 50 € cuando le llegó el primer aviso de que la conexión tenía otras condiciones diferentes a las que le señalaron en los primeros mensajes. Ello determinó la decisión de darse de baja de XXX e irse a otra compañía, por lo que insiste en solicitar la devolución de los 50 € facturados como roaming, a su modo de ver, indebido.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 09.11.15, que es leído por el presidente del colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29.09.2015

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que al quedar acreditado, mediante las capturas de pantalla que aporta para su unión al expediente, que el primer mensaje recibido se produce a las 10:26 p.m. del día 11 de agosto, dando la bienvenida a Francia y comunicando que tiene contratada la tarifa XXX y, a mayor abundamiento, a las 8:50 a.m. del día 12 de agosto, se recibe otro mensaje, dando las gracias por activar XXX, comprobando, en la factura XXX de 12.09.2015 que la primera conexión a internet realizada desde su móvil, se produce a las 8:57:20 del día 12 de agosto de 2015 y la última a las 12:34 de ese mismo día, y sin embargo, hasta las 12:23 p.m. del ese mismo día 12 de agosto, no se recibe otro mensaje, en el que se comunica que lleva consumidos 36,3 € de gasto de datos en roaming, que a las 12:41 p.m., ya se eleva a 60,50 €, hora en la que, además recibe otro mensaje, en el que se da la bienvenida, pero en este caso, a Suiza, **procede la anulación del cargo facturado, por el concepto de “roaming datos”, que figura recogido en la factura ya referida, con la devolución, por parte de la compañía reclamada al reclamante, de la cantidad de 50,00 € más IVA, que supone un total de 60,5 €**

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,

## Comunidad de Madrid

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 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.

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, 09 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| VOCAL REPRESENTANTE<br>CONSUMIDORES | Fdo.: XXX<br>VOCAL REPRESENTANTE SECTOR<br>EMPRESARIAL |
|-------------------------------------|--|

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX