



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00490.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de mayo de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 23 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el **Colegio Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida que comprende un consumo de internet y de "Ya Voy" que nunca ha utilizado, ni contratado. Solicita la baja de ambos y el reintegro de las cantidades indebidamente cobradas (360€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que no ha detectado anomalía alguna en el registro de datos de la línea [REDACTED]. Que desde cualquier terminal con tecnología GRPS se puede acceder a internet, siendo recomendable que contrate una tarifa plana para ello. Por otro lado, en cuanto al servicio Ya voy, que permite personalizar el tono de espera en una llamada de voz, este tiene un coste de 1,64€/semana, dándose de alta siempre por el cliente desde el terminal, si bien con fecha 20/11/17 se dio de baja.

Celebrándose la **audiencia oral el 22 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamante no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que el consumo que se ha facturado es porque necesariamente se ha generado. Que según consta en sus archivos, el terminal utilizado puede ser un NOKIA 2720 fold que contiene ambas prestaciones: voz para llamadas y acceso a internet.

Que en todo caso, y a solicitud de la cliente, con fecha 20/11/17 se dio de baja el servicio "Yavoy", y con fecha 08/01/18 se dio de baja el servicio de internet.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistos los cargos por accesos a internet facturados y por la renovación del servicio "Yavoy", no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores toda vez que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que se envían y reciben desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde la línea [REDACTED]

De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en las facturas objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta Sim de la parte reclamante por la misma o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisadas las facturas, se observa que en las mismas fechas se han venido efectuando y recibiendo llamadas y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal de la parte reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dichos servicios mediante activación desde el propio terminal.

Por otro lado, el servicio "Yavoy" con el que se puede reemplazar el tono de espera de la llamada por la melodía o chiste que uno elija, de suscripción semanal, se contrata también a través de internet con proveedores de contenidos ajenos a la operadora, pudiéndose desactivar el servicio desde el propio terminal de la reclamante.

En definitiva, en el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los servicios de internet objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal de la parte reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL

