

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 01126.5 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12 de julio de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 8 de febrero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 24 de mayo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 información recibida sobre las tarifas para usar el servicio en el extranjero y la factura emitida el 22/10/17 de 372,03€ pues comprende un elevado consumo en roaming generado en Cuba. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más por dicho concepto dada la deficiente información recibida del precio de la tarifa aplicada.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones.

Celebrándose la **audiencia escrita el 28 de junio de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado por escrito la reclamada nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente para conocimiento de la parte reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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, no habiendo acreditado la reclamante la información recibida, revisada la factura

objeto de controversia, emitida el 22/10/17 de 372,03€, IVA incluido, 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 la factura emitida y garantizando que los consumos reclamados han sido efectivamente realizados desde la tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED]

Dato que se confirma pues en el detalle de la factura, se observa que en las mismas fechas se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes 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 accediéndose a dicho servicio mediante activación o configuración desde el propio terminal. Se trata de un consumo en llamadas y datos realizado por la reclamante desde Cuba, consumo que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona con el que se hizo uso de la línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con [REDACTED] para el tráfico en España.

Al respecto, informar al reclamante que como la telefonía móvil no entiende de "fronteras", a tal fin, las distintas operadoras informan en todo momento a los clientes mediante sms qué operador está captando el servicio pretendido y por lo tanto también lo cobrará; pudiendo asimismo el propio usuario del terminal elegir el operador con el que desea utilizar su línea, lo que de hecho se visualiza en la propia pantalla o display del terminal.

Pero como Cuba no tiene ningún acuerdo con los países de la Unión Europea, como sí lo tienen otros países; el operador de las infraestructuras móviles en Cuba, es el que establece los acuerdos de itinerancia que considera interesantes con el resto de los operadores, al margen de las pautas marcadas en la Unión Europea.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado en Cuba, siendo tarificado adecuadamente, con arreglo a las condiciones legales de la tarifa [REDACTED] World aplicable para los consumos realizados en los países incluidos en la zona 4 terrestre (a la que pertenece Cuba).

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a las llamadas y datos objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en los terminales de la parte reclamante.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

[Redacted signature area]

[Redacted vertical area]