

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02104.3 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de septiembre 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, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid (UNCUMA).

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 23 de marzo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de agosto 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 Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, 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 deuda de 595,21€ que le reclaman por unas facturas emitidas en enero y febrero de 2018, cuando ella estaba fuera del país.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación de la línea [REDACTED] no ha detectado incidencia alguna, habiéndose tarificado correctamente el consumo de voz y datos con arreglo a las tarifas roaming vigentes y establecidas por el operador utilizado en el país visitado. Que la suspensión aplicada en diciembre de 2017 obedece al anómalo consumo y la suspensión aplicada en febrero de 2018, obedece al impago de la factura emitida en enero 2018. Al día de la fecha la reclamante adeuda 759,07€ de las facturas emitidas en enero, febrero y marzo 2018, cantidad por la que formula expresa reconvención.

Celebrándose la **audiencia oral el 27 de septiembre de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la reclamada no comparece a la vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando se fue a Ecuador aunque utilizó el wifi de su hijo, se produjo el consumo que reclama. Además le suspendieron el servicio sin previo aviso estando en Ecuador. Como el coste es desorbitado, y aunque pagó las facturas siguientes y le han dado de baja el servicio, solicita se reduzca el importe, y un aplazamiento en el pago.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, si bien revisadas las facturas objeto de controversia, emitidas el 19/01/18 de 595,21€ y el 19/02/18 de 163,86€, 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 las facturas emitidas y garantizando que el consumo de voz y datos reclamado ha sido efectivamente realizado desde la tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED] no habiendo acreditado la operadora los mensajes remitidos a la reclamante informando de la suspensión del servicio y del elevado consumo en roaming generado, la reclamante deberá pagar la facturación adeudada cuya suma asciende a 759,07€, IVA incluido, en seis plazos mensuales de 126,51€ cada uno de ellos.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los datos objeto de controversia, y, de conformidad con el condicionado general del servicio de telefonía móvil contratado, como medida preventiva, suspendiendo el servicio contratado en un momento dado, cuando por ejemplo detecte un consumo mucho más elevado que el habitual, con la finalidad de evitar mayores perjuicios económicos al cliente ante una posible pérdida o mal uso del servicio. Siendo en consecuencia en consecuencia la factura reclamada correcta.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 759,07€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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

