



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02728.2 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de julio 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] propuesto por la Asociación de Usuarios de BANCOS, Cajas de Ahorro y Seguros de la Comunidad de Madrid.

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

Recibida con fecha 24 de abril de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 26 de junio 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 al día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el 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 factura emitida el 22/03/18 de 683,02€ pues, a pesar de informarse sobre la tarifa para utilizar el móvil en el extranjero, comprende un elevado consumo de datos en la línea de su hija [REDACTED] generado en República Dominicana. Solicita el reintegro de dicho consumo (400€ + IVA) por considerar incompleta la información recibida y la anulación del compromiso de permanencia (62,80€ + IVA) por un descuento del 25% que le ofrecieron durante un año el 04/10/16; todo lo cual asciende a 666,90€.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos realizados en cada periodo de facturación, garantizando que se los consumos facturados han sido realizados desde la línea [REDACTED] Que el servicio de roaming o itinerancia consiste en utilizar el servicio [REDACTED] fuera de



España, siendo el operador seleccionado en el país en cuestión, el que determina y registra los consumos, comunicándolo a [REDACTED] siendo la factura reclamada correcta.

Celebrándose la **audiencia escrita el 17 de julio de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 no habiendo acreditado esta última la información recibida sobre el uso del servicio en itinerancia o roaming, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 22/03/17 de 683,02€, 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 sobre todo de datos realizado por la hija del reclamante desde República Dominicana, 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.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado en República Dominicana, país incluido en la zona 2 terrestre, desde la línea [REDACTED] siendo tarificado adecuadamente, con arreglo a las condiciones legales de la tarifa de Viaje Mundo contratada y, para el consumo excedido de ésta, con la Tarifa [REDACTED] World aplicable por defecto.

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.

Por otro lado, en cuanto al compromiso de permanencia de 62,7971€, más IVA, facturado el 22/04/18, también reclamado, revisada la facturación aportada, se confirma la existencia de

una serie de descuentos vinculados a tarifa (y no a terminal, exento de IVA) y a un determinado plazo, siendo en consecuencia procedente el cargo por baja anticipada facturado.

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**

