

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03144.6 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 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 Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

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

Recibida con fecha 18 de mayo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 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 el corte de línea padecido y la factura emitida el 14/04/18 de 790,40€ que comprende un consumo de datos en roaming de 620€ que no reconoce y que de hecho la operadora rectificó dejándola en 282,20€. Solicita pagar de la citada factura 47,83€.

La parte reclamada ha formulado alegaciones, manifestando que revisada la facturación de la línea [REDACTED] no ha observado anomalía alguna, respondiendo la factura reclamada al consumo de datos tarifado conforme a las tarifas de roaming



vigentes y establecido por la operadora del país visitado, Andorra. Ello no obstante, en calidad del servicio, realizó un ajuste de 508,20€ sobre la referida factura, quedando pendientes de pago 282,20€ de la misma y 1,06€ de la factura emitida el 12/05/18, formulando expresa reconvención por ambas cantidades (283,26€).

Celebrándose la **audiencia oral el 24 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 tras la rectificación realizada, sigue la operadora sin justificar el ajuste. Por otro lado, recibió unos mensajes en horas distintas, informándole de la generación de un elevado consumo, primero de 33,30€ y luego de 96,80€. Solicita se anule el importe facturado de 200€ por los datos consumidos en Andorra y pagar sólo 47,83€ por los mismos, según le informaron en dos ocasiones plataformas distintas.

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, visto el descuento de 420€, más IVA, aplicado por la operadora, quedando la factura reclamada en 282,20€, IVA incluido, y no habiendo contratado expresamente la reclamante tarifa alguna, se acepta el mismo, debiendo la reclamante pagar a la operadora 283,26€, IVA incluido, atendiendo a la reconvención formulada.

Informar que revisada la factura objeto de controversia, emitida el 14/04/18 de 790,40€, 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 datos reclamado ha sido efectivamente realizado desde la tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED]

Dato que se confirma pues en el detalle de la factura, se observa que en la misma fecha 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 de datos realizado por la reclamante desde Andorra, consumo que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona con el que la reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con [REDACTED] para el tráfico en España, perteneciendo Andorra a la zona 2 de Europa.

Al respecto, informar a la 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.

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 283,26€ 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**

