

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03931.4 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 5 de noviembre de 2019, 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 Competitividad.

Recibida con fecha 17 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de septiembre de 2019 **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 Árbitro designado, 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 la parte reclamante 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 04/02/19 de 133,65€ pues comprende el cobro de llamadas internacionales a Brasil cuando había adquirido previamente un Bono de llamadas internacionales de 100 minutos, solicitando su devolución (53,8050€ mas IVA).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que, siendo el Bono Internacional 100 válido sólo para llamadas internacionales realizadas desde territorio nacional, las llamadas en roaming de la factura reclamada son correctas pues fueron realizadas fuera de la UE o Zona 1, a Brasil perteneciente a la Zona 3.

Celebrándose la **audiencia escrita el 8 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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



Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **desestimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura emitida el 04/02/19 de 133,65€, IVA incluido, objeto de controversia y vistas las condiciones del Bono Internacional 100; 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 tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED]

Dato que se confirma pues en el detalle de la factura, se observa que en los mismos períodos o 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.

Se trata de un consumo de llamadas realizadas por el reclamante a Brasil desde Portugal durante su estancia allí, consumo que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona con el que el reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo ni el Bono Internacional suscrito, ni la tarifa Fusión 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.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a las llamadas objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal de la parte reclamante. Concluyéndose que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado y ha sido tarificado adecuadamente.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

