



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04065.0 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre de 2019, 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] propuesto por la Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 26 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 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 factura emitida el 04/04/19 de 1021,63€, que incluye un consumo de datos y llamadas en roaming, cuando en todo momento siguió las instrucciones recibidas. Solicita se rectifique la misma, deduciendo 910€ del roaming indebidamente facturado.

La parte reclamada [REDACTED] ha manifestado que, revisados sus archivos, le consta una llamada el 04/11/18 informándose de las tarifas en roaming desde Bélgica que por pertenecer a la zona 1 de la UE, las llamadas sí entran en la tarifa Fusión. Que desde luego no existen tres redes en Punta Cana desde las cuales pudiera conectarse sin mayores gastos, siendo correcta la factura emitida y acorde a las tarifas roaming aplicadas, siendo informado en todo momento vía sms del consumo de datos realizado.

Celebrándose la **audiencia oral el 15 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.



Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que, tras siete meses y medio de reclamación, sigue careciendo al día de la fecha de la grabación con la información recibida. Para celebrar la jubilación de su mujer, decidieron realizar un viaje de siete días a Punta Cana, llamando previamente a la operadora para informarse sobre las tarifas del servicio allí. La señorita del servicio de atención al cliente le informa que, accediendo a tres operadoras concretas, al servicio de roaming se le aplicarían las tarifas contratadas para España. Que él realizó pocas llamadas pero su mujer no, lo que ha generado la facturación de un elevado consumo, esperando que entrara en la tarifa contratada. Al volver, le informan del gasto generado y reclama desde su hijo. En cuanto a los datos, tanto en su línea como en la de su mujer, por sólo cuatro conexiones le cobran 50€, más IVA, en cada una, lo que le parece una estafa en toda regla.

Entiende que la confusión en la información facilitada en el servicio de atención al cliente, no puede generarle el gasto o precio que le han facturado. Solicita el reintegro de 910€ facturados por el roaming realizado.

Por otro lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED] manifestando reiterarse en las alegaciones formuladas con anterioridad.

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 Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto revisada la factura TA65K0129612 de 1021,63€ objeto de controversia, 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 las tarjetas sim de las líneas móviles [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 los terminales de la parte reclamante accediéndose a dicho servicio mediante activación o configuración desde el propio terminal, directa o indirectamente.

Se trata de un consumo de llamadas (realizadas y recibidas) y de datos realizado por el reclamante desde República Dominicana 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 sus líneas, 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.

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 el terminal de la parte reclamante. Concluyéndose que la factura



Comunidad de Madrid

reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado, tarificado adecuadamente, teniendo en cuenta el control de consumo de datos en roaming (de restrictivo a informativo) una vez alcanzado el límite de los primeros 50€.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, 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