

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05972.0 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 8 de mayo 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] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] propuesta por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 5 de diciembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de abril 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 Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 01/11/17 de 1749,18€ pues comprende un elevado consumo de datos en roaming cuando durante su estancia en Estados Unidos tuvo la precaución de desactivar el servicio de itinerancia de datos. Solicita la remisión de la factura debidamente desglosada con las conexiones facturadas y la no inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que para el consumo intensivo de datos durante los viajes, los clientes tienen a su disposición una amplia gama de Bonos de internet para hacer uso de conexiones de datos en casi todo el mundo. Que no habiendo contratado la reclamante Bono alguno, se ha determinado aplicar al consumo realizado en roaming y facturado el 01/11/17, un bono internet mundial de 150 Mb con un coste total de 66,55€. Por otro lado, al control de consumo de datos en roaming del límite informativo se ha procedido aplicar un límite restrictivo de 50€.

Celebrándose la **audiencia oral el 8 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien ninguna comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito la reclamante nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente para conocimiento de la reclamada.

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 Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien revisada la factura objeto de controversia, emitida el 01/11/17 de 1749,18€, 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 los consumos de datos reclamados han sido efectivamente realizados desde la tarjeta sim de la línea móvil [REDACTED]

[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 accediéndose a dicho servicio mediante activación o configuración desde el propio terminal. Se trata de un consumo de datos realizado por el reclamante desde Estados Unidos, 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.

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 los 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 en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado tarificado adecuadamente, si bien se acepta el ofrecimiento realizado por la reclamada consistente en la aplicación al consumo reclamado del bono internet mundial de 150 Mb por un coste de 66,55€, de modo que la factura objeto de controversia quede en 349,81€, IVA incluido.

No entrando a conocer de las nuevas pretensiones formuladas por la reclamante relativas al domicilio de facturación y a la factura de 96,10€ de 05/03/18, por carecer de la suficiente información al respecto, quedando expedita al respecto la vía arbitral ó judicial.

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.



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**