



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00851.0 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 12 de mayo de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (FUCI).

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha de enero de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de abril de 2021 **Resolución de inicio** por el 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 01/08/18 de 13.230,21€, IVA incluido, comprensiva de un elevado consumo de navegación en roaming, no siendo informado previamente de ello y habiendo suscrito la tarifa Mundo. De dicha factura, ha pagado 471,51€, emitiendo con fecha 11/10/19 la operadora una factura rectificativa de carácter negativo de -12.754,99€, quedando saldada la deuda, tal y como constaba en su cuenta ##### . Solicita la anulación de la deuda que ahora le reclaman por entenderla liquidada y la retirada de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, el consumo de navegación en roaming facturado el 1 de agosto de 2018 es correcto, siendo realizado entre el 3 y el 22 de julio, desde la tarjeta SIM nº ##### en Argentina y Chile. Que al día de la fecha, el reclamante adeuda 10.640,37€, IVA incluido, importe correspondiente a las facturas emitidas el 01/08/18 y el 01/11/20, y por el que formula expresa reconvención.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 12 de mayo de 2021, 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 Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura objeto de controversia, emitida el 01/08/18 por un importe de 13.230,21€, 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, se avala de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y se garantiza que los consumos de datos reclamados han sido efectivamente realizados desde la tarjeta SIM de la línea móvil #####

Dato que se confirma, pues en el detalle de la factura se observa que en los mismos periodos o fechas se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados. Por lo tanto, 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 llamadas y datos realizado por el reclamante desde Argentina y Chile, consumo que en dichos países 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 la tarifa contratada con ##### 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.

Se concluye en consecuencia que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado tarificado adecuadamente, consumo que se ha visto en gran medida reducido por la aplicación de la tarifa Viaje Mundo. Por otro lado, revisadas las dos facturas rectificativas emitidas el 11/10/19, la ##### de 10.541,32€, y su rectificativa ##### de carácter negativo de -12.754,99€, ambas "modificando el crédito tan sólo en lo que se refiere a la cuota del IVA" y no al consumo en roaming objeto de controversia; la parte reclamante deberá pagar la cantidad adeudada de 10.640,37€, IVA incluido, atendiendo a la reconvención formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo. Del cumplimiento del mismo se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 10.640,37€, la parte reclamada deberá realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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.



Comunidad de Madrid

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 solo 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.