



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02562.2 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 3 de marzo 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 Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 6 de abril de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de febrero 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 las facturas emitidas el 04/01/20 de 6937,40€ y el 04/02/20 de 1783,82€ por un consumo de datos en roaming generado durante un viaje de su mujer a Argentina, cuando el terminal estaba desconectado. Solicita un mayor ajuste de dicha facturación, pues el consumo no debiera ser superior a 50€/mes, o, por lo menos la devolución de 235,98€.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que, revisada la facturación reclamada, ésta es correcta y acorde a los consumos realizados. Que en todo caso, en primera instancia, ya realizó una compensación total de 5394,99€, facturando el consumo realizado en Argentina desde el 18/11/19 al 10/12/19 desde la línea ##### como si el cliente

Comunidad de Madrid

Hubiese contratado el Bono de Internet Mundial de 1 Gb, no procediendo mayor compensación.

Celebrándose la audiencia escrita el 3 de marzo 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 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, revisadas las dos facturas objeto de controversia, emitidas el 04/01/20 de 6937,40€ y el 04/02/20 de 1783,82€, IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores pues 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 en roaming reclamados han sido efectivamente realizados con la tarjeta SIM de la línea móvil ##### y desde el terminal de la parte reclamante accediéndose a dicho servicio mediante activación.

Configuración en el propio terminal. Se trata de un consumo de datos generado durante el viaje por Argentina, 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 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.

Se concluye, en consecuencia, que las facturas reclamadas son correctas, pues recogen los datos del consumo realizado, tarificados adecuadamente, independientemente de la modificación llevada a cabo sobre la modalidad del control de consumo de datos una vez alcanzados los primeros 50€ en roaming (de restrictivo a informativo), pues dicho límite solo es aplicable en los países de la UE y con aquellos operadores de los países con los que nuestro operador tenga suscrito un acuerdo.

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. Habiendo en todo caso, en atención comercial, atendido la **reclamación** formulada al descontar del consumo de datos facturado un total de 8138,24 €, IVA incluido.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.