



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04938.4 / 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 Asociación denominada Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL. Recibida con fecha 11 de julio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 5 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 el incumplimiento en factura de la oferta contratada, pues le pasan cargos y consumos adicionales que no fueron consumidos, y no contentos con ello, en marzo le dejan de pasar los recibos por el banco generando un recargo por devolución de 20€. Ha tenido que pagar todo (149,92€) para evitar la suspensión del servicio sin haber recibido las facturas correspondientes. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más (103,11€ más IVA) y una indemnización de 50€ por los daños y perjuicios padecidos.

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que verificados los hechos, en noviembre de 2019, la entidad bancaria del ##### devolvió la factura emitida el 1 de noviembre de 2019, quedando suspendido temporalmente el envío de nuevas facturas al banco hasta que el cliente realizó el pago completo del importe adeudado, restableciéndose la domiciliación bancaria. ##### ha realizado pagos parciales los días 14 de enero y 12 de febrero de 2020, por importes de 48,20€ y 39,40€, no siendo hasta el día 22 de junio de 2020 cuando efectuó el pago de la cantidad pendiente completa, de 149,92€, ambas cantidades con impuestos indirectos incluidos, dejando así su cuenta al día.

Comunidad de Madrid

Cliente ##### al corriente de pagos. Tras el citado pago, verificó que las facturas de fecha 1 de julio y 1 de agosto de 2020 fueron enviadas a la entidad bancaria.

Por otro lado, el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación, garantizando la autenticidad de sus facturas y que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio #####. En este sentido, una vez se ha procedido a comprobar los consumos que aparecen en las facturas, los mismos son correctos y realizados desde la línea móvil #####

Celebrándose la audiencia escrita el 30 de abril de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

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 facturación incorporada al expediente, emitida desde el 01/09/19 al 01/05/20, no se detecta vulneración de los derechos del consumidor, siendo correcta y acorde a las condiciones contratadas.

Informar al reclamante que los importes facturados por "descargas de videojuegos" corresponden al pago (único o de suscripción) de sitios web a los que se accede desde el móvil, prestados por proveedores de servicios y contenidos ajenos a la empresa reclamada #####, con cuyas empresas se contrata mediante activación del servicio desde el propio terminal.

Que la tarifa de Viaje Mundo se activa cuando se detecta que la línea de teléfono está enviando o recibiendo llamadas, mensajes y datos o servicios de internet en itinerancia o roaming fuera de Europa y EEUU, evitando un mayor coste si el consumo generado hubiese sido atendido por uno de los operadores extranjeros de la zona con el que se hizo uso de la línea. No siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con #####, ##### para el tráfico en España.

En ambos casos, la operadora reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los servicios objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en la línea de la parte reclamante.

Y que, revisadas las facturas emitidas comprensivas de un cargo por gestión de cobro, conforme tanto a la normativa aplicable como al condicionado general del contrato del servicio suscrito, las operadoras pueden repercutir al cliente los gastos ocasionados por devolución de recibo, establecer el coste de rehabilitación del servicio e incluso aplicar un interés de demora (interés legal más un 2%) y una comisión por el pago no domiciliado y realizado por ventanilla. Siendo en todo caso el titular de la línea el responsable del pago en tiempo y forma de las facturas.

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.



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.