



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08448.7 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de julio 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 15 de octubre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 7 de junio 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 01/09/20 de 197,52€, pues comprende una llamada a EEUU cuando la realizó por WhatsApp, teniendo suscrita la tarifa de llamadas e internet ilimitado por 39€/mes. Solicita el ajuste de la factura al consumo realmente realizado para poder pagarla.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 26 de noviembre de 2020, manifestando que, analizado el caso, no ha encontrado incidencia alguna en el tráfico cursado, entendiendo correctos los cargos facturados por la llamada realizada acordes a las tarifas vigentes.

Celebrándose la audiencia escrita el 16 de julio de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna por escrito nuevas alegaciones.

Comunidad de Madrid

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, revisada la factura emitida el 01/09/20 de 197,52€, IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, toda vez que el proceso de facturación de las operadoras se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían 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 cada línea.

De modo que no cabe lugar a dudas de que el consumo reflejado en la factura objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta SIM del reclamante, por él mismo o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma, pues revisadas las otras llamadas facturadas, se comprueba que parte de las mismas se han venido efectuando también en las mismas fechas, concluyéndose que todas ellas han venido efectuándose desde la línea número #####

Informar al reclamante que las llamadas por WhatsApp se llevan a cabo a través de internet, ya sea por Wi-Fi o datos móviles, ya que dicha aplicación solo funciona conectándose a internet.

De modo que si las dos o más personas de la llamada o videollamada utilizan Wi-Fi de una red fija, ninguna pagará nada. Pero, de no estar conectado a internet mediante Wi-Fi, se utilizarán entonces los datos móviles, y quien esté haciendo uso de sus datos, es quien estará pagando, no a WhatsApp, sino a la operadora de telefonía por los datos consumidos en la llamada; que es lo que ha sucedido en el presente caso.

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.

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



Comunidad de Madrid

Arbitraje de 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.