



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09588.6.2019

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de octubre de 2020, 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.

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

, propuesto por la Confederación de Consumidores y Usuarios.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 29 de noviembre de 2019 solicitud de arbitraje y dictada el 17 de septiembre de 2020 **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 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 08/07/2019 de 888,38€, pues comprende un consumo de datos generado en Ginebra (Suiza) muy elevado, superando el umbral de los 50€. Solicita el ajuste de la citada factura emitida, dejándola en 283,08€ para poder abonarla.

La parte reclamada ha manifestado que, revisada la facturación de la línea ##### no ha detectado incidencia alguna, siendo correcto el consumo de voz y datos generado desde Suiza y acorde a las tarifas de roaming del país visitado. Que con fecha 04/06/19 se desactivó el control de consumo a instancias del propio reclamante, manteniendo una deuda pendiente de pago de 888,38€ de la factura emitida el 10/07/19, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 23 de octubre de 2020, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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 10/07/19 por un importe de 888,38€, 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 ##### .

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 datos realizado por el reclamante desde Suiza (país no perteneciente a la UE), 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 a la 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 que la factura reclamada es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado tarificado adecuadamente, teniendo en cuenta la modificación llevada a cabo el 04/06/19 sobre la modalidad del control de consumo de datos una vez alcanzados los primeros 50€ en roaming (de restrictivo a informativo) y el SMS remitido informándole que había alcanzado dicho límite. Debiendo en consecuencia la parte reclamante pagar la cantidad adeudada de 888,38€, IVA incluido, atendiendo a la reconvencción formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del mismo. El cumplimiento del Laudo deberá ser informado, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda por la parte reclamante, 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, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, 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 siguiente al 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 la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, con notificación a la otra parte, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid mediante la Acción de Anulación dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o 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.