

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 04249 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 22 de abril de 2016, 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: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 2 de diciembre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de diciembre de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 1 de febrero de 2016, reunido nuevamente 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 facturación emitida en agosto (524,45€) y septiembre (407,42€) de 2015. Solicita pagar las citadas facturas ajustadas a la tarifa habitual.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisadas las facturas reclamadas, las mismas son correctas habiéndose realizado el consumo facturado de voz y datos en Portugal, desde la sim de la línea XXXXXXXX. Que con fecha 10/08/15 el cliente activó la tarifa XXXXXXXX que incluye un máximo de 50 minutos, 50 sms y 50 Mb de navegación a máxima velocidad, por un precio diario de 3€ y un control de consumo de 50€. Una vez superados los citados límites se aplica por defecto la tarifa roaming del operador

utilizado. Con fecha 12/08/15, tras ser informado por sms de haber superado el límite de 50€, el cliente cambió el control de consumo no estableciendo limitación alguna. Finalmente, con fecha 17 de agosto, dado el consumo de datos generado, se estableció una restricción para el servicio de roaming notificándose al reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 1 de marzo de 2016**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia ha sido remitida al reclamante; siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante compareció reiterándose en su reclamación y manifestando que yendo de vacaciones a Portugal, contrató la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX por teléfono recibiendo un sms de dicha contratación por 3€/día sin limitación. Que desde luego nunca cambió de tarifa y menos a una infinita como alega la empresa. Solicita pagar el servicio de roaming utilizado con la tarifa contratada.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció suspendiendo la sesión y la emisión del correspondiente Laudo, para requerir a la empresa reclamada mayor información.

En esta fecha, a la vista de la respuesta recibida por la empresa reclamada cuya copia se adjunta al presente, y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisadas las facturas emitidas en agosto (525,45€) y septiembre (497,42€) de 2015, objeto de controversia, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que las mismas son correctas, pues recogen los datos del consumo realizado, habiéndose tarificado adecuadamente las llamadas, mensajes y datos realizados en itinerancia o roaming.

Se trata de un consumo realizado por el usuario de la línea XXXXXXXXXXXX desde Portugal, durante su estancia en familia allí, como el propio reclamante reconoce, 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 la operadora para el tráfico en España.

Con la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXX contratada el 10/08/15 de 3€ al día, disponía sólo de 50 minutos, 50MB y 50 sms al día. Sin embargo en la facturación reclamada se excede ampliamente dicho límite, especialmente en el consumo de datos realizado desde el 12 de agosto, concluyéndose necesariamente que desde la línea XXXXXXXXXXXX se ha tenido que eliminar el límite de consumo de datos, pues de otro modo no se hubiera podido realizar dicho consumo.

Debiendo en consecuencia el reclamante pagar la deuda generada de 1021,87€, IVA incluido, importe correspondiente a las cuotas y consumos facturados en agosto y septiembre de 2015, consumo que en todo caso ha quedado muy reducido por los descuentos aplicados superiores al 50%.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 1021,87€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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 sólo 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 Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**