

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA MÓVIL

EXPTE. Nº: XXXX 02842 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 26 de noviembre de 2015, 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 5 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de agosto 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 22 de octubre de 2015, 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 aplicación desde enero de 2015 de una tarifa diaria de conexión a internet cuando sólo contrató en 1997 una línea telefónica, pagando 7€/mes por la misma, sin haber suscrito o el servicio de internet en el móvil. Solicita la anulación de las facturas emitidas incorrectamente, mantener el precio que venía pagando y la retirada de sus datos del fichero de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que sólo se facturan llamadas, mensajes y conexiones realizadas desde la línea XXXXXXXXX. Que para utilizar el servicio de internet, como el de voz, no se requiere trámite alguno, ya que se accede directamente desde el propio terminal, desde el cual se puede activar o desactivar los accesos siguiendo sus



instrucciones. Que revisado el proceso de facturación, no se ha detectado incidencia alguna en las conexiones facturadas, aplicándose a las mismas las tarifas vigentes y siendo correcta la facturación emitida.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que queriendo mantener la línea, la ha seguido pagando pero utilizando un terminal XXXXX antiguo. Que teniendo una tarifa mensual de 7€, en enero le giran una factura muy elevada por unos accesos a internet no realizados. Lo que se siguió facturando a pesar de haberse comprometido la operadora en restringir el acceso a internet. Que desde luego no ha utilizado el servicio de internet con la línea, pero tampoco le han informado del cambio tarifario. Entiende que no debe pagar el consumo de internet, generándole además una serie de perjuicios personales por estar inscritos en los ficheros de morosidad. Solicita pagar únicamente los 7€ mensuales, incorporando la documentación acreditativa de su pretensión.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reiterándose en las alegaciones anteriormente formuladas y manifestando a su vez que en diciembre de 2014 hubo una llamada realizada a través de la tarjeta sim, confirmándose que la tarjeta estaba activa. Posteriormente se han realizado pocas llamadas y un consumo de internet, pequeño salvo tres o cuatro descargas. Al día de la fecha la reclamante adeuda 194,81€ por las facturas emitidas en enero, febrero y marzo de 2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 tres facturas objeto de controversia, no se aprecia irregularidad alguna en las mismas, observándose que en los mismos períodos se han venido efectuando llamadas y accesos multimedia impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal del reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dicho canal o servicio mediante activación desde el terminal utilizado.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos a internet objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal de la reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas, tanto por el consumo facturado como por la tarifa aplicada, pues la tarifa XXXXXXXXXXXX contratada no incluye consumo de internet.

Debiendo en consecuencia la reclamante pagar la deuda generada de 194,81€, IVA incluido.

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 194,81€ por la 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**