

LAUDO ARBITRAL**EXPTE. Nº: ARBC 00314.0 / 2019****RECLAMANTE:** [REDACTED]**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 24 de octubre de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 27 de diciembre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de septiembre de 2019 **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 Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la factura MM1VALB0323303 emitida el 01/12/18 de 177,49€ que comprende 523 SMS no realizados. Solicita se revise la citada factura, se excluyan de la misma los sms reclamados y que no se suspenda el servicio.

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que en la factura MDPVBCC0002333 emitida el 25/03/19 han devuelto las cantidades de los sms reclamados, dando por solucionada la reclamación.

Celebrándose la **audiencia escrita el 1 de octubre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado por escrito la reclamada sus alegaciones y realizado nuevas el reclamante, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **desestimar la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la factura emitida el 01/12/18 objeto de controversia; 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 facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea.



De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en la factura objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta Sim de la parte reclamante, por la misma o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisada la factura, se observa que en los mismos períodos se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal de la parte reclamante que contiene dicha prestación.

En el presente caso, la empresa 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 el terminal de la parte reclamante.

Por otro lado, informar al reclamante que el hecho de que la operadora haya atendido la reclamación devolviéndole en la factura emitida el 25/03/19 el importe reclamado, no implica tampoco vulneración alguna de los derechos del consumidor, desconociéndose en todo caso el motivo de tal devolución (por atención comercial ?), ni cómo se ha documentado la misma toda vez que la operadora no ha incorporado al expediente copia de la factura MDPVBCC0002333 de abono o rectificativa emitida.

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 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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.





Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo