

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03610.8 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 3 de septiembre de 2019, 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: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED] [REDACTED] propuesta por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de abril de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 4 de julio 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 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 facturación en diciembre de 2018 de mensajes multimedia o MMS cuando en realidad se enviaron SMS, solicitando la devolución del cobro correspondiente (167€, más IVA).

La parte reclamada ha manifestado que, al incluir los sms enviados desde la línea [REDACTED] emoticonos, fotos, archivos de sonido, vídeos, etc..., estos se convierten en MMS, provocando un coste adicional.

Celebrándose la **audiencia oral el día 3 de septiembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamante no comparece, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED] manifestando a su vez que, la facturación emitida es correcta, respondiendo al consumo realizado, generándose los MMS objeto de controversia por la configuración del terminal utilizado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 dos facturas objeto de controversia, emitidas el 01/12/18 de 228,91€ y el 01/01/19 de 114,28€, ambas IVA incluido, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, entendiéndose que las citadas facturas son correctas pues los Mensajes Multimedia (MMS) han sido tarificados adecuadamente.

El **proceso de facturación** de toda operadora 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 que el consumo en MMS reflejado en las facturas objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta Sim de la reclamante por la misma, o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisados los MMS facturados se comprueba que todos ellos se han efectuado entre el 23 de octubre y el 29 de noviembre de 2018, en las mismas fechas y franjas horarias que otras llamadas y conexiones, concluyéndose que todos han venido efectuándose desde la línea [REDACTED]

Informar finalmente a la reclamante, que los SMS u MMS son los tipos de comunicación que más utilizan los usuarios de móviles, más incluso que la función central del equipo que es la de voz para hablar. Un **SMS** es un "Short Message Service", es decir, un **Servicio de Mensajería Corta** con el que sólo podemos enviar un texto en negro de unos 160 caracteres, sin formato y sin poder agregarle nada.

El **MMS** en cambio, es una forma enriquecida del SMS y también más pesada al momento de enviar el mensaje. MMS quiere decir "Multimedia Messaging Service", es decir, un **Servicio de Mensajería Multimedia** que permite a los teléfonos móviles, además del texto clásico de un SMS, enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando o agregando sonido, video, audio, fotos, imágenes, posiciones dentro de un mapa, una tarjeta de datos de un contacto, textos con diferentes colores o cualquier otro contenido disponible en el futuro. La mensajería multimedia nos permite además el **envío de estos contenidos desde o a cuentas de correo electrónico**, como se puede apreciar en las facturas reclamadas. El límite de cada mensaje multimedia suele ser de 100 o 300 **KB**, dependiendo del operador y de las características del terminal. Diferencias que justifican que los SMS sean más baratos que los MMS.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

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

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.

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 sólo 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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

