



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02722.0 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 3 de marzo de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

Telecomunicación.

Recibida con fecha 25 de abril de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 8 de febrero de 2021 **Resolución de inicio** por el 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 todos los mensajes o SMS del día 11 de marzo facturados en abril de 2020, solicitando su devolución (52,55€ más IVA).

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que, con fecha 17/03/19, el cliente contrató el servicio Fusion base 100mb simétricos, asociado a la línea ##### y dos líneas móviles, la principal con 15 Gb, voz ilimitada y SMS a 0,30 cts y la segunda con 5 Gb, 0,30 cts de establecimiento de llamada y SMS a 0,30 cts cada uno, pudiendo compartir los datos móviles entre líneas. Que revisada la facturación reclamada esta es correcta y acorde a

Comunidad de Madrid

Los consumos realizados responden a la facturación sucesiva de más de un SMS al mismo número, según el número de caracteres del mensaje enviado.

Celebrándose la audiencia escrita el 3 de marzo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado la reclamada por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el 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 reclamada, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores. Toda vez que el proceso de facturación de las operadoras se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que lanzan 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, siendo además correctamente tarificados.

De modo que no cabe lugar a dudas de que el consumo reflejado en la factura objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta SIM de la línea ##### por el reclamante o por persona autorizada, o incluso de forma involuntaria en 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.

Informar al reclamante que los SMS son el tipo de comunicación que más utilizan los usuarios de móviles, incluso más que la función central del equipo que es hablar. Un SMS es un "Short Message Service", es decir, un servicio de mensajería corta con el que solo podemos enviar un texto en negro de unos 160 caracteres, sin formato y sin poder agregarle nada.

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.



Comunidad de Madrid

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 solo 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.