



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10034.7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Me han cobrado unos sms en el último recibo cargado en mi cuenta el 26/06/2023 por importe de 18,25 € que no corresponde, ya que la tarifa contratada es de 11,95 €/mes, reclamé la diferencia a [REDACTED] nº [REDACTED] y su respuesta fue que no les constaba ninguna incidencia de sms. Yo no envío sms desde hace mucho años. En el mes de marzo me cargan un recibo también por importe superior al acordado de 12,94 €.

Solicita la devolución de los 7,29 € cobrados de más en los meses de marzo y junio.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

No hemos encontrado ningún error en la facturación de los SMS generados en la factura emitida el 25 junio 2023, que se corresponde con el importe reclamado en su escrito.

Por otra parte, [REDACTED] sólo factura las llamadas, mensajes y conexiones realizadas desde el número [REDACTED] disponiendo además el servicio [REDACTED] un Código PIN, código secreto de cuatro cifras que se encuentra grabado en la tarjeta [REDACTED], permitiendo el acceso a la red, debiendo tener conocimiento del mismo exclusivamente el titular de la línea, al objeto de que dicho terminal no sea utilizado por terceros.

Después de haber revisado el proceso en su totalidad de nuestros sistemas de facturación, no se han encontrado incidencias o anomalías de ningún tipo en la llamada, aplicando las tarifas vigentes en ese momento para el servicio en cuestión, pudiendo ser que su terminal hubiera sido utilizado por un tercero con o sin su consentimiento, siendo el titular responsable de la guarda y custodia de su equipo, ya que dispone de medios suficientes (Código PIN) para evitar que se produzcan dichas situaciones.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando: No se ha demostrado por parte de la empresa quien es el destinatario de esos SMS que yo obviamente no he enviado. Ya que es un servicio que no utilizo para conectarme con nadie. Por favor, les ruego revisen detenidamente el destinatario de esos SMS. Mi móvil no ha sido utilizado por otra persona que no sea yo y como bien dicen en su escrito hay un código pin y además de eso mi móvil tiene un código de desbloqueo de pantalla por lo que les aseguro que nadie ha podido acceder a mi móvil y enviar esos SMS y yo les reitero que no envío SMS desde hace mucho años.



Comunidad de Madrid

Solicito la devolución de 6,30 € que se me han cargado erróneamente a mi factura ya que nunca envié esos SMS.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando: No he obtenido la devolución solicitada por unos envíos de sms que yo no realicé. Solicito que me hagan la devolución de los cargos efectuados en facturas por unos sms que yo nunca realicé: 6,30 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito y adjunta la factura objeto de conflicto incluyendo el detalle completo de los SMS realizados, de los que se dio traslado a la otra parte, reiterando sus alegaciones.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

En el detalle que adjuntan dicen que se envió 27 sms, a la misma hora y minuto, a varios teléfonos, incluso, según ese detalle, mandé 7 y 8 sms a la misma persona, a la misma hora y el mismo minuto. Invito a que comprueben el contenido de esos sms, ya que yo les aseguro que eso no es posible porque esos sms nunca se enviaron desde mi teléfono móvil. Invitando también a que llamen a cada uno de esos contactos para que les indiquen si yo contacto con ellos a través de sms o whatsapp o si ese contacto recibió 7 sms desde mi teléfono móvil... creo que es algo de lo que se acordaría....Casualmente ese cargo me lo hacen en el mes que les comunico que no quiero continuar con la compañía telefónica.

Por favor, procedan a devolverme los 5,21 € que están imputando, en la factura adjunta, insisto! servicios de envío de sms múltiples, el mismo día, a la misma hora, en el mismo minuto y al mismo nº de teléfono..... a contactos que pueden verificar que nunca han recibido sms por mi parte ese día y a esa hora.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

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 en base a la presunción de veracidad que se otorga a los registros automáticos de facturación de llamadas y mensajes, sometidos a periódicos y continuos controles oficiales establecidos al efecto para garantizar su exactitud, por lo que se considera que los servicios objeto de reclamación fueron realizados habiendo aportado la empresa reclamada la factura con el detalle del día y hora de los SMS enviados y el número de línea móvil de los dos destinatarios, existiendo alternancia de destinatario entre los mensajes séptimo, octavo y noveno, y siendo técnicamente posible el envío de 21 SMS en los 60 segundos que incluye un minuto. No consta ninguna prueba aportada por la parte reclamante, y considerando que, aún en el supuesto de que los hubiera podido enviar de manera involuntaria o que hubieran sido enviados por un tercero sin su conocimiento, no serían causas imputables a la empresa reclamada que ha prestado correctamente el servicio, por lo que no procede la devolución de los 6,30 € reclamados por la parte reclamante de la factura de 25 de junio de 2023.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono, en su caso, de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.