

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

00007/2015

RECLAMANTE: XXX

XXX

RECLAMADO: XXX

XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 de marzo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

Dª XXX en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: cuando formalizó el contrato con XXX para las líneas de móvil XXX y XXX, XXX no les informó del coste de los mensajes multimedia, que pensaba que eran gratuitos con el whatsapp. El problema es que recibió la factura de 1 de diciembre de 2014 de XXX, que le reclama el pago de 438,58 € por el envío de mensajes multimedia (carísimos) a través del teléfono móvil XXX. Por ello, solicita que se anule la factura de 1.12.2014 de XXX, por importe de 438,58 €, y se elimine de dicha factura el coste de los mensajes multimedia realizados desde el teléfono XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 28 de enero de 2015, en el que alega, en síntesis, que se ha procedido a revisar la facturación generada por la línea XXX, sin detectar incidencia alguna. En el supuesto de que surgiera cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones efectuadas por el cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, salvo prueba en contrario, tal y como consta en la cláusula 7 de las Condiciones generales del Contrato de Servicio pospago. El cliente está al corriente de pago.

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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

La parte reclamante presenta escrito de fecha 6 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX no le informó ni a ella ni a su padre que el envío de mensajes multimedia no era gratuito (como el whatsapp), por eso, su padre, de 71 años, envió mensajes multimedia pensando que eran gratis, desde el teléfono XXX. El titular de las líneas XXX y XXX es XXX, pero el usuario del teléfono es su padre. Como consecuencia del envío de mensajes multimedia, se generaron 3 facturas abusivas de XXX, de octubre, noviembre y diciembre de 2014, por 236,27 €, 438,58 € y 374,00 €, que suman 1.048,85 €.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 24 de febrero de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 28 de enero de 2015.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que de la facturación emitida, cuyos documentos que la avalan, se encuentran incorporados al expediente, en modo alguno se deduce que exista incidencia alguna determinante de circunstancias en base a las que pudiera ser anuladas, por lo que debe manifestarse que se encuentran giradas correctamente, recogiendo en la misma tráfico generado por las líneas XXX y XXX, tráfico que es reconocido por la propio reclamante, titular de ambas líneas, quien no desmiente que se hayan efectuado tales comunicaciones, amparándose en un **motivo, en concreto, que no fue informada del coste de los mensajes multimedia**, que sin embargo **queda sin acreditar mediante prueba alguna que pudiera haber ratificado su veracidad**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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

El abono 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y



no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya

resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de marzo de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX