

## **LAUDO ARBITRAL**

**4460./ 2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 5 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de FEDERACION DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C. DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: está recibiendo desde hace meses facturas de XXX por unos servicios que no tiene contratados: facturas de agosto/15 (15,92 €); septiembre/15 (30 €) y octubre/15 (25,20 €). Solicita la devolución de sus importes. Total 71,12 €

La empresa reclamada manifiesta que revisando el proceso en su totalidad de sus sistemas de facturación no se han encontrado incidencias o anomalías, aplicándose las tarifas vigentes. Puede ser que el terminal del Sr. XXX haya 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.

El Colegio 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 no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a la reclamación que obra en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: los cargos reclamados por el Sr XXX corresponden a suscripciones que se contratan por acción directa del usuario en el terminal, identificándose en las facturas las empresas contratadas, y por números de tarificación adicional (mensajes recibidos); cargos en los que XXX no tiene ninguna responsabilidad. El reclamante está al corriente de pago de facturas y ha realizado restricción de los mensajes así como se ha dado de baja en las suscripciones, que no se han vuelto a generar en facturas posteriores. Solicita Laudo desestimatorio.

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** la pretensión del reclamante en lo relativo a las suscripciones de acceso a contenidos que han sido objeto de la presente reclamación por cuanto para la activación de estos servicios se precisa de un acto voluntario en el terminal telefónico, como es el envío de un sms, para la suscripción. Así mismo, se otorga presunción de veracidad a los registros automáticos de facturación de llamadas, mensajes y datos, al ser estos sometidos a controles oficiales que garantizan su exactitud. Al no haber sido desvirtuada dicha presunción por el Sr XXX debe considerarse que el servicio objeto de reclamación ha sido efectivamente activado desde la línea nº XXX y correctamente facturado.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre la procedencia y pertinencia de los mensajes de Tarificación Adicional reclamados, al ser prestados dichos servicios por terceras empresas, ajenas a la relación entre las partes intervinientes en el presente arbitraje. Dichos servicios podrán, en su caso, ser reclamados por el consumidor a las empresas prestadoras de los mismos. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

:

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 5 de Abril de 2016  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX