

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 03908/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: le han cobrado dos importes, de 11,43 € y de 7,36 €, desde mayo y junio, que corresponden a unas compras o suscripciones que no han sido solicitadas, ni ordenadas ni autorizados por él, a través XXX, que son plataformas de XXX y ellos sabrán cómo lo hacen, le han efectuado unos cargos que no le corresponden. Por ello, solicita que le devuelvan lo cobrado indebidamente, que asciende a 18,79 €, por algo no contratado, ni disfrutado, ni pedido ni autorizado por él. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 20 de noviembre de 2015, en el que su representante alega, en síntesis, que de conformidad con lo preceptuado en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, esta Compañía tiene implantado un sistema global de aseguramiento de la calidad utilizado para determinar los cargos por la provisión y uso del servicio de telefonía móvil y los servicios de comunicaciones electrónicas, con destino a su inclusión en las facturas al usuario final. Revisados estos procesos, no se ha registrado incidencia alguna en la recepción o generación de los contenidos/suscripciones reclamados. Como información adicional, indica que e-mocion contiene diversidad de información sobre servicios XXX, Banca móvil, medios de comunicación, viajes, guías, etc. El cliente tiene la posibilidad de acceder a contenidos Premium o de Alto Valor ofrecidos por diferentes proveedores. No obstante, antes de navegar por estas páginas se informa al cliente del coste. Además, estas compras requieren la validación por el cliente. Seleccionada la compra, ya sea puntual o una suscripción, al cliente le aparece una pantalla de pagos

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

donde se indica el precio de dicha compra y en caso de tratarse de una suscripción la periodicidad del coste de la misma. Se le pide autorización, de tal forma que sin su consentimiento no accederá a los servicios y no se generará la suscripción. Si el cliente acepta, habrá realizado la compra/suscripción. En caso de suscripción, el cliente recibe un SMS informativo confirmatorio. En cualquier caso, el cliente puede cancelar las suscripciones que ya no sean de su interés. En este caso, consultada la base de datos, las suscripciones a través de e-moción, fueron activadas desde la línea XXX. A través de e-moción, esta línea se suscribió a XXX en fechas 04.05.15 y 05.05.15 respectivamente y cursó la baja de las mismas el 05.06.2015. Estos contenidos son accesibles únicamente mediante la navegación móvil. El reclamante presenta escrito de fecha 16 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, expone no estar de acuerdo con las alegaciones de XXX, y dado la tecnología disponible por su parte, aportará alguna prueba de su aceptación, validación, aviso en algún medio digital, audio, etc. Sigue reiterando que nunca se ha suscrito, ni utilizado ningún servicio de los aludidos y considera un abuso de prepotencia por parte de XXX, el cobro efectuado de los mismos.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que reclama desde mayo de 2015, porque nunca había entrado en esa plataforma, ni había comprado, y mucho menos, dado su consentimiento, ni su autorización para suscribir nada. Quiere saber cómo funciona este sistema, porque no sabe nada de él. Ha pagado y no ha disfrutado de nada, por lo que su pretensión es que se le devuelva el importe cobrado por algo que no le ha sido facilitado, que asciende a 18,79 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia y su representante, en síntesis, se reitera en las alegaciones contenidas en el escrito de 20 de noviembre de 2015, que se refieren, a su vez, a las del escrito de 11 de septiembre de 2015., insistiendo en manifestar que las suscripciones se realizan a través del portal e-moción, que es un portal de XXX, en el que sólo participa como operadora, que viene obligada por ley a dar acceso a los usuarios de esos contenidos. No obstante, insiste en poner de manifiesto que se envía al usuario un sms de confirmación, donde se indica que se ha producido la correspondiente contratación. Las empresas, ajenas a XXX, facturan a través de esta operadora, los servicios que ofrecen a los usuarios. Hay que tener en cuenta, que desde el momento en que el reclamante se dio de baja el 5 de junio de 2015, no se ha vuelto a reproducir el problema. XXX no tiene ningún tipo de responsabilidad por las operaciones que se realizan, ya que éstas están suscritas entre un usuario y un tercero que es ajeno a XXX, pero que factura a través de esta operadora, por lo que entiende que, en todo caso, la reclamación debe dirigirse a los proveedores. No obstante, por las molestias que, en todo caso, se hayan podido ocasionar al reclamante,



## Comunidad de Madrid

no tiene inconveniente alguno el devolver al reclamante los 18,79 €, sin que ello suponga en modo alguno, reconocer cualquier tipo de culpa o responsabilidad en los hechos, dado que, como ha explicado, XXX en este caso tan sólo se limita a posibilitar al usuario el acceso al servicio de la plataforma por medio de la cual el usuario contrata o suscribe servicios con un tercero que le es ajeno.

El presidente del Colegio Arbitral traslada este ofrecimiento al reclamante, que es aceptado expresamente por el mismo.

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: **eleva a Laudo Conciliatorio el acuerdo alcanzado entre las partes**, en base al cual, **la empresa reclamada devuelve al reclamante la cantidad de 18,79 €, sólo y exclusivamente por las molestias que, en todo caso, se hayan podido ocasionar al reclamante**, sin que ello suponga, en modo alguno, un reconocimiento por parte de XXX del hecho objeto de reclamación, habida cuenta que, en este tipo de servicios, la reclamada, como operadora de servicios telefónicos, se limita a facilitar al usuario el acceso, a través de sus líneas, a este tipo de servicios, que los facilita un tercero, que efectivamente, y en todo caso, resulta ser el responsable de las suscripciones o compras que realice el usuario, cuyo coste se factura a través de XXX, quien no percibe por ello, beneficio alguno, poniendo a disposición de quien accede a estos servicios, todas las garantías posibles, que aseguran el pleno conocimiento, por parte del consumidor, de lo que realiza, pues, el cliente tiene la posibilidad de acceder a contenidos Premium o de Alto Valor ofrecidos por diferentes proveedores, antes de navegar por estas páginas se le informa de su coste, estas compras requieren la validación por el cliente, quien tiene la ocasión de visionar en la pantalla de su terminal el precio de dicha compra y en caso de tratarse de una suscripción la periodicidad del coste de la misma, pidiendo autorización, de tal forma que sin su consentimiento no accederá a los servicios y no se generará la suscripción, mientras que si el cliente acepta, habrá realizado la compra/suscripción.

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.

Previo 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, 09 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX