

## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 01628/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

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

Dª 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 lo siguiente: el 24 de marzo de 2014 cursó reclamación frente a la reclamada, mediante la cual se venía a reclamar que en las facturas emitidas desde el pasado mes de diciembre hasta la fecha, no le aplicaban la tarifa "XXX tv contengo" 10 megas suscrito, con tarifa de 42 € (IVA incluido), sino que se le facturaban otros conceptos ("app inspector" contratado desde 18 enero de 2015 importe 5 €/mes), cobran un total de 143,30 € hasta la fecha. Tras plantear reclamación frente a XXX, la misma ha sido denegada, alegando que una compra hecha por esta parte, y que se ha tramitado la baja, por lo que no procede la devolución del dinero. Por ello, al no haber consentido el servicio objeto de reclamación, se proceda a la inmediata devolución del dinero cobrado indebidamente. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de mayo de 2015, en el que 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 de la facturación, que abarca el conjunto de equipamiento, datos, procedimientos y actividades utilizadas 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 del usuario final. Revisados estos procesos, no se ha registrado incidencia alguna en la recepción y/o generación de los contenidos/suscripciones reclamadas. Pagos XXX es un servicio que permite a los usuarios XXX realizar pagos, cargando el importe de la compra a su factura telefónica, es una forma de pagar segura porque se requiere siempre la

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

autorización a través del móvil por parte del usuario y sin necesidad de

facilitar datos bancarios o números de tarjetas de crédito a los comercios en los que se está comprando. En el caso que nos ocupa, consultada su base de datos, las suscripciones a través de Pagos XXX activadas desde la línea XXX es la que se indica a continuación: XXX se contrató el 12/10/12 mediante Pagos XXX, con renovación semanal de 5 €. La activación se produjo desde el propio terminal, como así lo demuestra la confirmación de cada día de las suscripciones realizadas, y que se puede comprobar con los accesos a contenidos que figuran en las facturas. A petición del cliente el 24.03.15 se desactiva la opción Pagos XXX. Desde esa fecha no se ha vuelto a tarificar ningún contenido a través de esta modalidad. Los cargos facturados se corresponden con las transacciones autorizadas a través del servicio de pagos XXX del móvil. Ante lo cual, por escrito de fecha 15 de junio de 2015, el reclamante muestra su total disconformidad con las alegaciones planteadas de contrario, reiterando sus pretensiones y requiriendo a la empresa que proceda a la devolución de los importes indebidamente cobrados.

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 se le han facturado cargos por la utilización de unas aplicaciones que él no ha manejado, por lo que reclama que le devuelvan 200,74 €, correspondientes a los cargos

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **estimar parcialmente la pretensión del reclamante**, por lo que, teniendo en cuenta que el objeto de la reclamación es una plataforma de pago de la reclamada, que exige, para la repercusión de los correspondientes cargos por su utilización, unos justificantes que, por el contrario, en el presente caso se no se ha acreditado su existencia, procede la devolución de lo abonado por ello, de tal manera **que la reclamada debe reintegra al reclamante la cantidad de 200,74 €**

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, 20 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX