

## LAUDO ARBITRAL

**MOTIVO: TELEFONÍA**

**EXPTE. Nº: XXXX 01935 XX / 2015**

**RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

En Madrid, a 1 de octubre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

**PRESIDENTE:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

**VOCALES:** D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Cooperativas de Consumidores y Usuarios de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 26 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de junio de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 20 de agosto de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación en marzo y abril de 2015 de mensajes de suscripción XXXXXXXXXX no autorizados, solicitando la devolución de los 105,63€ cobrados por dicho concepto.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que mediante navegación móvil, a través del portal XXXXXXXXXX, la línea XXXXXXXXXX contrató el 25/01/15 la suscripción XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y la suscripción XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, siendo correcta la facturación reclamada. Que con fecha 27/02/15 fueron dadas de baja.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, ninguna comparece a la Vista, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones cuyas copias se incorporan al presente para el conocimiento, respectivamente, de la otra parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

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** por cuanto, revisadas las dos facturas objeto de controversia, no se aprecia irregularidad alguna en las mismas, observándose que en los mismos períodos se han venido efectuando llamadas y accesos multimedia (servicios XXXXXXXXXX) impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal del reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dicho canal o servicio mediante activación desde el propio terminal.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos multimedia objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal del reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas.

Informar al reclamante que XXXXXXXXXX **es un portal de servicios y contenidos móviles** de la operadora, a través del cual puede accederse a una “tienda” para poder comprar y descargar distintos servicios y contenidos (noticias, televisión, juegos, mapas, música, etc...).

A tal fin, desde todo tipo de smartphones, tecleando la página web o con el icono de acceso directo en el menú del móvil, se pueden comprar y descargarse distintas aplicaciones y contenidos, con la facilidad de pago, en una única vez o mediante suscripción, en factura (para cliente de contrato) o con cargo al saldo (para cliente de prepago).

Para comprobar las suscripciones activadas en su terminal, entrando a través del canal XXXXXXXXXX en “Mis suscripciones” podrá acceder a los contenidos contratados, verificar las suscripciones activadas, consultar los contenidos Premium y tramitar la baja de contenidos y de sus suscripciones.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

**EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE  
DEL SECTOR EMPRESARIAL**