

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 00086 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 24 de marzo de 2015, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, **Dª XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

Recibida con fecha 12 de enero de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de enero de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 16 de febrero de 2015, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando 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 emitida desde octubre de 2014 hasta febrero de 2015 pues comprende el cargo de suscripciones no realizadas, ni pedidas, ni prestadas, como el acceso a contenidos XXXXXXXXXXXXXXXX. Solicita la baja en dichas suscripciones y la devolución de los importes cobrados por dicho concepto (35,82€ más IVA).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que revisados los procesos de facturación, no ha registrado incidencia alguna en la recepción o generación de los contenidos reclamados. Que a través del portal XXXXXXXXXXXX, se puede obtener información sobre servicios como Banca, viajes, guías, etc y acceder a contenidos de valor añadido (aplicaciones, juegos, música, TV,...) ofrecidos por diferentes proveedores pero que en todo caso, requieren la validación del cliente, ya sea una compra puntual o una suscripción. En el presente caso, la línea

XXXXXXXXXXXXX a través del portal, se suscribió el 18/08/14 a XXXXXXXXXXXXXXXX, a razón de 1,99€/semana, dándose de baja del mismo el 02/01/15.

Celebrándose la **audiencia escrita el 12 de marzo de 2015**, las partes en conflicto fueron citadas en tiempo y forma, habiendo formulado la parte reclamante nuevas alegaciones por escrito, cuya copia se incorpora al presente para conocimiento de la parte reclamada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro se pronuncia 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 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 XXXXXXXXX) 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 portal o servicio mediante activación desde el propio terminal.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos a contenidos 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 la factura objeto de controversia correcta.

Informar al reclamante que XXXXXXXXX **es un portal de servicios y contenidos móviles** de la operadora, a través del cual puede accederse a la tienda para poder comprar/suscribir 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 el terminal, entrando a través del canal XXXXXXXX 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.

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, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL