

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01930 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de septiembre 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 26 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 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 julio 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 el cobro desde septiembre de 2014 de un servicio XXXXXXXX no contratado, teniendo que darse de baja. Solicita el reintegro del importe abonado por dicho concepto (107,811€) y los 150€ de penalización que pretenden cobrarle así como una disculpa y poder cambiarse libremente de operador.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 31/10/06 se dio de alta la línea XXXXXXXXXXXX, con fecha 29/12/14 cambio de tarifa a XXXXXXXXXXXX y con fecha 27/05/15 se ha dado de baja por portabilidad. Por otro lado en abril se le ofreció un descuento del 30% durante 12 meses pero al portarse se ha generado un cargo por baja anticipada.

En cuanto a los cargos generados por aplicaciones de terceros, se trata de un servicio por el que se pueden efectuar pagos a terceros a través de la factura XXXXXXXXXXXX que ofrezcan contenidos y servicios (descargas de aplicaciones, juegos, música...), y que en el presente caso corresponden al uso del servicio Google Play, siendo responsabilidad del usuario el informarse, darse de alta y de baja en los mismos. En calidad del servicio ha procedido cancelar los 30€ de baja anticipada, quedando al día de la fecha una deuda de 124,84€, importe correspondiente a las facturas emitidas en mayo y junio de 2015 y por el que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo formulado por escrito nuevas alegaciones cuya copia se incorpora al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que sólo descargó la aplicación que se ofrecía gratuitamente. Como no funcionaba inmediatamente la quitó. Cuando en abril de 2015 se da cuenta que le siguen cobrando la referida aplicación, llama para reclamar pero como compensación le ofrecen un descuento del 30% pero desde luego sin compromiso de permanencia. Habiéndose cambiado finalmente de compañía el 27 de mayo de 2015, solicita el reintegro de las cuotas del servicio XXXXXXXX reclamado y la anulación del compromiso de permanencia.

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 **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien es cierto que siendo el servicio XXXXXXXX (canal de música) objeto de controversia, un servicio que proporciona un tercero a través de la línea y que al descargarse la aplicación en su terminal el reclamante, ha generado una suscripción al mismo; habiendo reclamado ante XXXXXXXX el citado servicio y habiendo ofertado esta última como compensación por no darlo de baja un 30% de descuento y anulado el cargo facturado por baja anticipada; se acuerda que, además, del importe total facturado por dicha suscripción se reintegre al reclamante un 30%, es decir, 30€, importe que deberá deducirse de la deuda reconvenida quedando esta en 88,44€, IVA incluido, sin que proceda aplicar penalización alguna por compromiso de permanencia.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 88,44€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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**