



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03688 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 21 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 la disconformidad con la facturación en tres facturas consecutivas el servicio XXX por un importe de 1,99 € semanales, que no ha contratado, ni autorizado. La cantidad cobrada indebidamente asciende a 27,90 €+iva. La empresa denegó su reclamación. Ha solicitado telefónicamente la baja del servicio, que han realizado, pero no tiene la seguridad de que pueda volver a facturarse, pues desconoce la forma de impedirlo. Solicita la devolución del importe indebidamente cobrado, y algún mecanismo que le garantice que no se volverá a producir el cobro.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha, 13 de febrero de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que a través de e-moción la línea se suscribió a XXX el 28 de mayo de 2015. Se trata de una suscripción autorrenovable cada siete días y con una cuota mensual de 1,99 euros. Dicha suscripción se dio de baja el 5 de agosto de 2015, incluyéndose la última cuota en la factura de septiembre de 2015.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 25 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que los pasos y validaciones del cliente que describe la empresa no se han realizado en este caso, ni se ha presentado la pantalla de pagos que se nombra, ni se ha recibido sms alguno de confirmación.

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 aporta escrito manifestando que no le es posible comparecer a la audiencia por motivos familiares.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que reitera el escrito de alegaciones aportado al expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante al considerar que el consumo reclamado ha sido realizado, en base a la plena eficacia probatoria que se otorga a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, salvo prueba en contrario, siendo la titular de la línea responsable del consumo que se realice desde la misma, y del uso y configuración del terminal asociado a la línea.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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, 21 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX