



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00994.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 24 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

tiene contratada la línea móvil núm. " 6592...", habiendo recibido recientemente una factura de fecha 1 de enero de 2018 dónde le incluyen " pagos a terceros" no solicitados por ella por importe de 8,67 euros + IVA. Igual sucede en tres facturaciones anteriores : 14,45 euros , 11,56 euros y 14,45 euros + IVA.

Puesta al habla con la empresa le indican que son servicios de suscripción y le indican cómo cursar la baja.

Solicita que la compañía proceda a emitir de nuevo la facturación referida en la que se incluyan únicamente los servicios efectivamente prestados, descontando el importe de los " pagos a terceros"y devolución de importes indebidamente cobrados.

La empresa presenta escrito de alegaciones de fecha 26 de marzo de 2018, señalando que Pagos, es un servicio que permite a los usuarios realizar pagos, cargando el importe en su factura telefónica, requiriendo autorización a través del móvil. Se pueden comprar aplicaciones y contenidos digitales, vía wap o parquímetros etc.

El usuario no necesita darse de alta previamente sino que se realiza de forma automática con la primera compra, y se puede cursar baja de las mismas, también a través de navegación en un PC.

En el presente caso, la suscripción fue la de Cine Total, con renovación semanal de 3,50 euros y la activación se produjo desde el propio terminal. Se producen accesos en las facturas de octubre, noviembre, diciembre de 2017 y enero de 2018.

El 8 de diciembre, a petición del cliente, se desactiva la opción.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de fecha 26 de abril de 2018 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita que le sea reintegrada la cantidad total de 59,44 euros, cobrados en las facturas de octubre de 2017 a enero de 2018.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia. Se da por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar** frente a la entidad reclamada el reintegro solicitado por la reclamante por el servicio “ *pagos online en servicios de terceros*” de las facturas impugnadas ya que se producen por el contenido de “ Cine total” desde la línea móvil “ [REDACTED] ” de la que es titular la reclamante, siendo efectivamente prestado este servicio, según se evidencia en el detalle de la facturación emitida.

Se desconoce el uso que del terminal haya podido realizar la usuaria o quién haya podido activar-solicitar esta modalidad de pagos. La reclamante no muestra su disconformidad con los mismos hasta que recibe la tercera factura, en la que los mismos aparecen.

En el presente caso bajo la modalidad de “ pagos”, el operador de red (empresa reclamada), facilita el acceso a este servicio, actuando como intermediario entre el usuario y el prestador del mismo.

Aparecen diferentes confirmaciones de cada una de las suscripciones realizadas en octubre, noviembre de 2017 y enero de 2018.

No obstante, al carecerse de datos, que permitan valorar si el tercero- proveedor de servicios/contenidos- ha velado por el cumplimiento de las obligaciones que le son propias: información, condiciones generales, etc, la reclamante puede, si lo estima conveniente, dirigir una reclamación frente al proveedor del servicio y organismo que proceda.

La empresa reclamada debe facilitar, los datos completos del proveedor del servicio.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.