

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 01955.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de julio de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 19 de marzo de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de mayo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado, 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 factura emitida el 04/02/18 de 71,03€, pues comprende un cargo de 12,35€ más IVA de pagos online de servicios a terceros (UVideos) no realizado, ni activado, solicitando su reintegro y la baja de dicho servicio.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisados los procesos de facturación, no ha detectado incidencia alguna. Que el servicio Pagos [REDACTED] permite a los usuarios comprar y pagar productos o servicios ofrecidos por terceros (parquímetros, tonos, juegos, música, etc...), cargando el importe en la factura telefónica, sin necesidad de darse de alta previamente. En el presente caso, desde la línea [REDACTED] se contrató el 19/12/17 el servicio UVideos de suscripción semanal, siendo activado desde el propio terminal. Con fecha 21/02/18, a solicitud del cliente, se desactiva la opción Pagos Movistar.

Celebrándose la **audiencia escrita el 25 de junio de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, no habiendo realizado ninguna por escrito nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral 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, revisada la factura objeto de controversia, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores toda vez que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que se envían y reciben desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea.

De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en la factura reclamada ha sido realizado desde la tarjeta Sim de la línea [REDACTED] de la reclamante por la misma o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues en el detalle de la factura, se observa que en las mismas fechas (2, 23 0 30 de enero), se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal de la parte reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a dicho servicio mediante activación desde el propio terminal.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los servicios objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal de la parte reclamante.

Los pagos [REDACTED] corresponden al pago (único o de suscripción) de descargas de aplicaciones y contenidos realizadas desde el móvil y recibidas desde proveedores de servicios y contenidos (UVIDEOS) ajenos a la empresa reclamada [REDACTED] con cuyas empresas se contrata mediante activación del servicio desde el propio terminal. Pudiendo formular contra las mismas reclamación, quedando expedita la vía judicial al respecto.

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.

