



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04394.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tras navegar por internet el 27 mayo de 2018 se ha activado un servicio de publicidad llamado "PEVideo 900907110" sin su consentimiento, acto seguido llama a Atención al Cliente de [REDACTED] para denunciarlo y solicitar que desactivaran ese servicio, volvió a llamar el 28 y 30 de mayo de 2018 para asegurarse de la baja. Solicita el reembolso e ingreso en cuenta de 2,5047 euros, IVA incluido, del cargo efectuado con la activación del servicio mencionado, y que nunca le vuelvan a activar servicios de publicidad fraudulenta. La empresa reclamada alega que el servicio pagos movistar permite realizar el pago de contenidos digitales que son prestados por terceras empresas a través de la factura telefónica, el cliente deberá ponerse en contacto con ellos a través de los medios que éste le haya comunicado, entienden que el cargo facturado se corresponde con la transacción autorizada a través del servicio de Pagos Online.

La reclamante manifiesta que no considera resuelto el conflicto ya que es inadmisile que contratara voluntariamente unos servicios de video que ni conoce, los cargos fueron cargados por [REDACTED] en la factura. Solicita la devolución de 2,5047 euros, además de que pongan multas a [REDACTED] por realizar estas prácticas abusivas con sus clientes.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y ofrece como atención comercial devolver al reclamante los 2,5047 euros, IVA incluido.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto de las manifestaciones realizadas en el acto de la vista, la **empresa reclamada** ofrece, como atención comercial, **devolver los 2,50 euros, IVA incluido**, que este Colegio hace suyo.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Respecto a la imposición de sanciones, **no entrar a conocer** por cuanto este Colegio carece de competencia sobre la materia. El reclamante deberá, si a su derecho conviene, dirigirse al Órgano competente en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid para, en su caso, proceder a la inspección e inicio del oportuno expediente sancionador.

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 la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 26 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL