

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01167.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D? #####, en representacibn de la Asociación UNION

CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad

con la facturación desde agosto de 2020 del servicio "##### EMOCION EL MUNDO AL REVES", por un total de 47,67 €, servicio que no ha contratado, ni utilizado, y desconoce de qué se trata. A principios de diciembre se da cuenta de la facturación reclama la devolución del importe facturado y solicita la cancelación y la imposibilidad de poder volver a contratar el servicio. Le devuelven 13,90 € correspondiente al mes de diciembre y el de enero. Solicita la devolución en la siguiente factura de los restantes 33,77 € y los intereses correspondientes, que la empresa aporte prueba de la contratacion, y que se sancione aia empresa.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 23 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que antes de navegar por las diferentes paginas, se informa al cliente del coste, y las compras requieren la validación por el cliente, y en caso de suscripcion, el cliente recibe inmediatamente o en pocos minutos un SMS informativo o confirmatorio. En este caso, la suscripción semanal desde la línea objeto de reclamación se realizó el 24 de junio de 2020 a "EL MUNDO AL REVES", con un coste de 1,91 € + iva, que ha causado baja el 2 de diciembre de 2020, procediendo asimismo al bloqueo de las compras emocion. Estos contenidos son accesibles unicamente mediante la navegación móvil, por lo que queda verificado que la compra se realizó desde la línea sobre la que se realiza la facturación. Por reclamación previa se abonó como atención al cliente en la factura de febrero de 2021, la cantidad de 13,37 €+iva correspondiente a las facturación de diciembre de 2022 y enero de 2021.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 3 de marzo de 2021, del que se dio traslado ala empresa reclamada, manifestando en síntesis que tiene serias y razonadas dudas sobre los sistemas internos de control, que estan sujetos a errores y fallos. Ha revisado el proceso de contratación comprobando que es increíblemente facil darse de alta sin tener conocimiento de que se ha cursado el alta y va a tener un coste, e increíblemente difícil darse de baja, habiendo tardado 2 horas teniendo un alto conocimiento de las nuevas tecnologías. Finalmente, manifiesta que la empresa no ha demostrado que no haya sido un fallo tecnico de la empresa.

Comunidad de Madrid

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 en el que reitera su reclamación. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera su anterior escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 de la parte reclamante al considerar que la contratación se ha realizado en base a la eficacia probatoria de los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación de los servicios, no habiéndose aportado prueba en contrario, siendo el titular de la línea responsable del uso que se haga a partir de la tarjeta SIM asociada a su número de línea, y no constando solicitud de restricción de acceso al servicio reclamado con fecha anterior al consumo facturado, que en la actualidad se encuentra restringido previa solicitud de la parte reclamante, no habiéndose producido nuevas contrataciones con fecha posterior. No obstante, se considera asimismo que la contratación fue involuntaria, que no se hizo uso de los contenidos de la suscripción, y la diligencia de la parte reclamante al solicitar la restricción de acceso en cuanto tuvo conocimiento de la incidencia. Por los motivos expuestos, y teniendo en cuenta la bonificación ya realizada por la empresa, se acuerda que abone a la parte reclamante, mediante descuento en la siguiente factura que se emita la mitad del importe reclamado, 16,85 euros (impuestos incluidos), no procediendo el abono de los intereses legales del dinero. NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción, al no tener atribuidas competencias inspectoras ni sancionadoras los órganos arbitrales. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde 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 DIAS 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.

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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 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.