



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02275.1 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 23 de febrero de 2022 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de agosto de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa 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 de la documentación incorporada en el 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 el cobro indebido desde el 14/05/21 de una suscripción de juegos en la que ninguna de sus líneas se ha dado de alta, solicitando su devolución (72,16 €).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 6 de abril de 2022, manifestando que los cargos reclamados son un servicio de ##### que permite el acceso ilimitado a más de 2000 juegos que contiene la app de Juegos #####. En el momento de la activación de la suscripción, el cliente recibe un SMS confirmándole la suscripción del servicio. Si el cliente no desea seguir recibiendo los cargos reclamados, debe darse de baja en el servicio, siendo la facturación emitida correcta.

Celebrándose la audiencia escrita el 16 de septiembre de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas partes por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisadas las facturas objeto de controversia, emitidas desde el 14/05/21 hasta el 14/11/21, no se aprecia irregularidad alguna en las mismas, observándose que en los mismos períodos se han venido efectuando llamadas y conexiones a internet, impugnadas y no impugnadas, por lo que resulta evidente que todas han venido efectuándose desde las líneas ##### y ##### del reclamante, a través de los terminales asociados a las mismas que contienen dicha prestación (sistema operativo Android 4.1 o superior), accediéndose a dicho servicio de Juegos ##### mediante descarga de la aplicación de juegos en la página web a cambio de una

Comunidad de Madrid

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos a los juegos objeto de controversia. No pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en los terminales del reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas.

Informar al reclamante que, para comprobar las suscripciones activadas en cada línea, desde el área de clientes, entrando en "Mi #####", podrá acceder a los contenidos contratados, verificar las suscripciones activadas, consultar los contenidos Premium y tramitar la baja de contenidos y de sus suscripciones.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte; salvo que al día de la fecha ya se hubiera efectuado.

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 siguientes 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.