



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08983.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 22 de julio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: que, desde julio de 2020, le cobran un servicio que no tiene contratado y nunca lo ha tenido contratado, llamado Kids Planet por un importe de 4,9500. Y también le cobran indebidamente 4,9600 de un servicio llamado ##### TV. En el servicio de atención al cliente de #####, le confirmaron que se debía al alquiler del aparato decodificador de la TV, y que no tenía que ser cobrado bajo ningún concepto. Solicita que le den de baja de estos dos servicios que no tiene contratados y que han sido cobrados indebidamente, y la devolución de los importes de ambos.

La parte reclamada alega que se está tarifando correctamente conforme a los planes contratados. Una vez comprobadas las facturas correspondientes, dichos importes sólo se agravan en el caso de facturar consumo no vinculado o no incluido en el producto contratado. El servicio ##### Tv mencionado corresponde al alquiler del decodificador que se viene facturando desde su contratación. El servicio Kids Planet se activa de modo correcto por parte del usuario el día 12 de julio de 2020. El usuario recibe un mensaje de texto informando "Tu suscripción a Kids Planet ha sido activada...". La gestión de baja sobre el citado producto sólo puede ser gestionada del mismo modo por parte del usuario.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que el servicio Kids Planet se activa de modo correcto por parte del usuario el pasado día 12 de julio de 2020, de forma voluntaria y consciente no ha realizado esta activación, y menos suscribiéndose a ningún contenido en #####. Que una vez que se dio cuenta, en agosto de 2020, que le facturaban por este concepto, se puso en contacto con el Servicio de Atención al cliente, que prometió que le darían de baja de esa aplicación, emplazándome a que el mes siguiente ya no existiría el problema, pero no fue así. Su pretensión es que le den de baja en Kids Planet, y le devuelvan el dinero cobrado todos estos meses. Por otra parte, pide disculpas por el malentendido respecto del alquiler del decodificador. Adjunto última factura (22-04-2021 al 21-05-2021).

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que para poder estar dado de alta en el servicio Kids Planet es necesario activar el proceso de alta, por lo que este Colegio considera que la facturación es correcta.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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