



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09604.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad. Recibida con fecha 2 de diciembre de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 1 de septiembre de 2020 **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 la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente. La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cobro desde mayo de 2019 de servicios emoción en la línea ##### solicitando su baja y el reintegro de las cantidades facturadas por dicho concepto. La parte reclamada no ha realizado alegación alguna. Convocándose la audiencia escrita el 1 de octubre de 2020, la parte reclamante ha sido citada en tiempo y forma, no así la parte reclamada, que no ha acusado recibo ni de la designación del Órgano Arbitral, ni de la celebración de la presente Audiencia. Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por los siguientes motivos:

Comunidad de Madrid

1º. - Por cuanto la comunicación de la designación del Órgano Arbitral y de la celebración de la presente Audiencia, no ha sido debidamente notificada a la parte reclamada, a pesar de los intentos realizados, no pudiéndose considerar válidamente formalizada la designación del Árbitro.

2º. - Y por cuanto, si bien es cierto que el pago por acceder a dichos servicios de emoción se realiza a través de la factura del operador, ello no obstante, el acceso a dichos servicios se realiza necesariamente desde el terminal asociado a la línea ##### no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal del reclamante, siendo correctos los cargos facturados.

Informar al reclamante que, Emoción es un portal de servicios y contenidos móviles de la operadora, a través del cual se puede acceder a la tienda para poder comprar y descargar distintos servicios y contenidos (noticias, televisión, juegos, mapas, música, etc.). A tal fin, desde todo tipo de smartphones, tecleando la página web o con el icono de acceso directo en el menú del móvil, se pueden comprar y descargarse distintas aplicaciones y contenidos, con la facilidad de pago, en una única vez o mediante suscripción, en factura (para cliente de contrato) o con cargo al saldo (para cliente de prepago). Para comprobar las suscripciones activadas en su terminal, entrando a través del canal Emoción en "Mis suscripciones" podrá acceder a los contenidos contratados, verificar las suscripciones activadas, consultar los contenidos Premium y tramitar la baja de contenidos y de sus suscripciones.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.