



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11550.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que le cobraron sin su autorización una suscripción a Audible

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que [REDACTED] proceda a REINTEGRAR el importe de 165,20 € más IVA".

En su escrito del 13 de noviembre de 2024 refiere: "Con fecha 05/11/2024 se me ha dado traslado de las alegaciones que [REDACTED] ha realizado a mí solicitud de arbitraje. Tras su lectura quiero manifestar que no estoy de acuerdo con lo alegado por la empresa, por las razones siguientes: [REDACTED] indica que la contratación se realizó desde la SIM del número [REDACTED], pero sigue sin aportar prueba fehaciente que acredite la contratación del servicio que pretende cobrar indicando sólo el día de cuando supuestamente se dio de alta. Por mi parte insisto que yo no contraté el servicio y si se dio de alta fue de forma inconsciente y no consentida".

En su escrito de 1 de marzo de 2024 refiere: "manifiesto mi desacuerdo con las alegaciones presentadas por [REDACTED] en el sentido de que no he contratado el servicio que se me ha facturado, al menos conscientemente. Todos los servicios que he contratado con ellos ha sido telefónicamente y se ha grabado el contrato. por lo que de ser así insto a la empresa que aporte prueba de ello. Solicita: Que al no estar de acuerdo con las alegaciones de la empresa reclamada continúe el proceso de arbitraje".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 05 de septiembre de 2024 refiere: "Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito de fecha 5 de septiembre de 2024, en el que se nos traslada una cuestión

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

planteadas por D. [REDACTED] con número de expediente **21 - ARBC - 11550.5/2024**, relacionada con el consumo de Pagos a Terceros reflejados en su factura.

Le informamos que, tras la consulta en nuestros sistemas, verificamos que los cargos realizados por Pagos a Terceros que figuran en las facturas comprendidas entre el 8 de julio de 2022 y el 8 de febrero de 2024, son correctos. El tráfico asociado a los mismos, ha sido realizado desde la tarjeta SIM del servicio [REDACTED] del cual, es titular el reclamante. Asimismo, le comunicamos que, el alta por parte del usuario, se produjo el día 17 de febrero de 2022.

El operador titular del número corto, en adelante, el Proveedor, es a todos los efectos el responsable, tanto de la contratación, como del contenido de los mismos".

En su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que, en referencia a su disconformidad o desacuerdo con los cargos facturados en concepto del servicio de Audible, los mismos son correctos puesto que su activación es gestionada por los clientes.

A este respecto, queremos informarles que Audible es el servicio de Amazon para escuchar audiolibros y podcasts originales que incluye más de 90.000 títulos de forma ilimitada para escucharlos dónde y cuándo quiera el cliente, incluso estando sin conexión, por lo que permite escuchar los audiolibros y podcasts preferidos de los clientes desde www.audible.es, la APP de Audible (disponible para [REDACTED]

Actualmente desde [REDACTED]. Se ofrecen promocionalmente 4 meses gratuitos, para lo cual los usuarios tienen que ser cliente [REDACTED] con tarifa ilimitada de móvil y activar el servicio a través de <https://offers.audible.es> y se tendrá que crear una cuenta de [REDACTED] si aún no se dispone de una.

Una vez finalicen los 4 meses de regalo, se podrá mantener la suscripción pagando su valor al mes (el pago será incluido en la factura [REDACTED]) o darse de baja del servicio sin ningún coste. La activación de Audible se realiza desde el app de Mi [REDACTED] > Productos y Servicios > Extras > Ver otros extras > Entretenimiento > Audible o entrando en Offers y seleccionando Audible: <https://offers.audible.es/subscriptionplus/es>

Por tanto, el alta es exclusivamente gestionada por el cliente, siendo las facturaciones de dichos servicios correctas".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere: "si se dio de alta fue de forma inconsciente y no consentida pero sin quedar acreditado dicha afirmación".

2º La mercantil en el contrato indica que los primeros 4 meses de "Audible" son gratuitos, pero se desconoce si transcurrido dicho tiempo, si la mercantil informó adecuadamente de dicha extinción de la oferta.

3º El reclamante ha estado un largo periodo de tiempo con la app "Audible" desde la contratación de la oferta con las mercantil y sin darse cuenta de su cobro.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no quedando acreditado que el alta en dicho servicio fuera realizado por el reclamante, pero si el largo periodo de tiempo transcurrido sin llevar a cabo ningún tipo de reclamación sobre este tema, máxime cuando dicho concepto viene recogido en las facturas.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 04 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: