

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03892.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de noviembre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de un chat que nunca contrató, solicitó la desactivación y no lo dieron de baja. Solicita el reembolso de lo pagado y que no lo vuelvan a cobrar. Reclama 91,80 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 6 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que el servicio Chat & Dating es un servicio de chat que agrupa diferentes canales de chat, y permite disfrutar de una suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado. La primera semana es gratuita. Es un producto que el cliente activa y desactiva cuando fuera de su interés. Se ha procedido a la restricción de dicho producto de las líneas reclamadas.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 12 de julio de 2019, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que se ha solicitado la grabación para demostrar que nunca se contrataron. Solicita la devolución del dinero cobrado indebidamente. Adjunta chats de otros clientes con la misma reclamación.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito al que adjunta las facturas de unos chat no contratados y cobrados injustamente, y cartas de muchos clientes a los que les ha pasado lo mismo. Solicita la devolución de 75,87 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que los servicios de chat se activan diariamente por el propio cliente y desde el servicio de atención al cliente consta que desde allí procedieron a aplicarle las restricciones a estos servicios pero nuevamente se han activado desde su terminal. Los servicios de chat, son ofertados por terceras personas proveedoras de los mismos, que son contratados directamente entre el cliente titular de la numeración móvil y el tercero sin ser parte de la contratación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones sobre servicios prestados por terceros, siendo el objeto de reclamación servicios de chat prestados por un tercero proveedor del servicio. Queda expedita la vía judicial.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.