

RESOLUCIÓN ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 05983.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 11 de marzo de 2019, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 29 de agosto de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de enero de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designó 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 del 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 varios meses (desde marzo hasta agosto de 2018) en la línea [REDACTED] del servicio de tonos en espera no contratado, solicitando su devolución (16,50€).

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la facturación emitida la misma es correcta. Que el servicio de tono en espera se activa por el cliente desde el propio terminal para que quién realice una llamada escuche una música o sonido personalizado durante la espera. Que para activar o dar de baja dicho servicio se realiza desde [REDACTED] Live! O descargando la App Tonos en Espera, siendo el primer mes de suscripción gratis y a partir del segundo de 0,90€/semana.

Celebrándose la **audiencia escrita el 21 de febrero de 2019**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente **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 de la parte reclamante** por estar el objeto de controversia, relativo a Servicios de Terceros, expresamente excluido del ámbito la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, **no existir formalizado Convenio Arbitral** alguno, al no constar claramente expresada la voluntad de ambas partes de someterse al arbitraje de consumo, impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la reclamación formulada.

Informar a la reclamante que el servicio de tonos en espera reclamado entra dentro de la denominación Pagos a Terceros. Se trata de un servicio que permite pagar contenidos o suscribir servicios comprados a empresas ajenas a [REDACTED] a través del móvil, accediendo a internet por navegación wap o mediante descargas en el terminal de aplicaciones. Dependiendo del tipo de contenidos que se adquieran, el cobro reflejado en factura será por evento o por suscripción (semanal, mensual o anual), recibándose un SMS de confirmación una vez realizada la compra o suscripción de forma correcta.

Añadir que dichas suscripciones suelen activarse al instalar aplicaciones en nuestro terminal o al pulsar anuncios (banners) durante la navegación por páginas web desde el móvil, debiendo tener especial cuidado ya que suele pasar de forma inadvertida hasta que lo vemos reflejado en factura.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS**, 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.

[REDACTED]