



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07995.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 02 de abril de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el incumplimiento del contrato de fecha 3 de julio de 2018 con una tarifa de 47,50€ y una permanencia de 12 meses. No ha dado de alta ningún chat, ha sido la empresa. Solicita que se presten los servicios contratados y no los que da de alta el operador a su antojo, la devolución de las cantidades cobradas de más en agosto, septiembre y octubre por importe de 144,39€, y una indemnización por daños y perjuicios por llamadas, tiempo y desplazamientos realizados para reclamar.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que se ha realizado un abono de 129,07€ correspondiente al 50% en el paquete One Familia TV no aplicado en las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2018, que recibirá por transferencia bancaria. El servicio de chat cobrado en la línea 678790771 entre el 7 de octubre y el 11 de noviembre de 2018 no procede su abono, y fue desactivado el 13 de noviembre de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando su disconformidad con el abono de 129,07€, ya que tendrían que abonar 47,68€ de la factura de agosto, 45,82€ de septiembre, 50,89€ de octubre, 50,89€ de noviembre, y 21,16€ de diciembre. No está conforme con el chat de la línea móvil porque no lo ha dado de alta, y solicita que cobren lo contratado y no activen y desactiven servicios a su antojo.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que quiere saber quien ha dado de alta el chat puesto que hace falta una contraseña, el usuario de la línea es su marido que no se ha dado de alta, y si hubiera sido un menor no tendría que ser posible. Al día de la fecha está solucionada la incidencia por la facturación de la cuota, y solicita la devolución del importe cobrado por el chat.

La parte reclamada aporta escrito en que detalla el funcionamiento del Chat y su coste, y alega que los cargos facturados son correctos puesto que han sido realizados a través de la tarjeta SIM de la línea, que ya tiene aplicadas restricciones de Pagos a Terceros. Los terminales smartphone con acceso a internet, disponen de la posibilidad de acceder a múltiples contenidos ajenos a [REDACTED] y que es el usuario de la línea el que puede hacer uso o no de dichos servicios.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que las conexiones se han realizado en base a la eficacia probatoria de los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación del servicio, salvo prueba en contrario, que la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio de comunicaciones electrónicas contratado permitiendo el acceso desde su red al servicio objeto de reclamación, de titularidad de un tercero que será el responsable, en su caso, de las posibles irregularidades en el proceso de contratación, y que el titular de la línea es el responsable del uso de la línea y configuración del terminal, no habiéndose vuelto a facturar los cargos reclamados desde que se activó la restricción de Pagos a Terceros.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 09 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL