



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02071.6 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 5 de marzo de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 22 de diciembre 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 la facturación de servicios denominados Chat y ##### no contratados, solicitando su anulación y reintegro (32,52€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones manifestando que las suscripciones al servicio de chat reclamado, facturadas en enero y febrero de 2019, se activan por el usuario desde el terminal, estando restringido su acceso desde el 26/01/19. Se trata de servicios que agrupan diferentes canales de chat como Citas, Liga, Videos, Radar o Cupido, facturándose por cada acceso o por suscripción semanal con acceso ilimitado.

Convocándose la audiencia escrita el 18 de enero de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

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 estar el objeto de controversia, relativo a servicios prestados por terceros y de coste o tarificación adicional, expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir formalizado convenio arbitral alguno, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

Comunidad de Madrid

Informar a la reclamante que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos o servicios de internet que se envían y reciben desde cada línea de teléfono, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea. De modo que no cabe lugar a dudas de que el consumo reflejado en las facturas objeto de controversia ha sido realizado desde las tarjetas SIM de la parte reclamante por ella misma, por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Este dato se confirma pues, revisadas las facturas, se observa que en los mismos periodos se han venido efectuando y recibiendo llamadas, mensajes y accesos a datos (internet), impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde los terminales de la parte reclamante que contienen dicha prestación, accediéndose a los servicios reclamados mediante activación desde el propio terminal.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo el acceso a los servicios objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en las líneas de la parte reclamante.

Los importes facturados corresponden al pago (único o de suscripción) de sitios web a los que se accede desde el móvil, prestados por proveedores de servicios y contenidos ajenos a la empresa reclamada #####, con cuyas empresas se contrata mediante activación del servicio desde el propio terminal. Pudiendo formular contra las mismas **reclamación**, quedando expedita la vía judicial al respecto.

Siendo los servicios de Chat aquellos en los que un usuario envía múltiples mensajes a uno o varios destinatarios durante una sesión, constituyendo un grupo cerrado de participantes. Cada sesión constituye un servicio de chat, no pudiendo exceder de 12 horas la duración de una sesión. Si bien estos servicios se facturan por mensaje enviado, por su modo de funcionamiento se entienden comprendidos en los servicios de suscripción, y les será aplicable la normativa que rige a estos. En caso de estar dirigidos específicamente a adultos, les serán de aplicación las normas relativas a servicios de suscripción para adultos. En concreto, el ##### es un sitio web de citas en línea que permite interactuar o coquetear con otros miembros al unirse a salas de chat.

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.