



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04103.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , 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 servicio de juego y de chat, desde abril de 2021 hasta el 10 de junio de 2022, que no ha contratado ni utilizado. Reclama, le dan la razón pero no le abonan lo cobrado. Solicita la devolución de los 26 € cobrados del chat, y la devolución de 32,57 € que le reconocieron que le iban a devolver y que se lo han cobrado.

La empresa reclamada aporta escritos informando que el abono de 32,57 € fue ingresado en la cuenta bancaria de la cliente el 13 de julio de 2021. El 8 de julio de 2021 se emite la factura por importe de 57,33 €, y la reclamante hace un pago de 24,76 €, quedando pendiente 32,57 €, y por ello se pasa un recibo el 19 de julio de 2021 que la reclamante devuelve ese mismo día. Describe los servicios de Chat & Dating, y la tarifa plana de Juegos ##### y la forma de contratación. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

Alega asimismo que consta abono realizado correctamente el 13 de julio de 2021. No obstante, dado que no aparece en su cuenta corriente, se ha procedido a realizar otro ajuste de 31,81 €, que será ingresado en los próximos días, y que los servicios de chat no son abonables.

Finalmente alega que los servicios reclamados fueron activados el 20 y el 22 de abril de 2021, y desactivados el 10 de junio de 2021 a petición de la reclamante.

La parte reclamante aporta escritos manifestando que acepta la devolución de los 31,81€ por refacturación, pero quedan pendientes 26€ por tarificación adicional durante 3 meses a servicios que no ha contratado, ni le han pedido permiso para activarlos. Alega que la empresa incumple la Ley de Protección de Datos, que en febrero o marzo contactó con la empresa para reclamar y solicitó la baja de unos cargos de páginas o aplicaciones que no había contratado, a lo que le contestan que proceden a darlo de baja, conversación que fue grabada. En la siguiente factura le vuelven a aparecer y le dicen que se debió a un fallo informático, y que procedían a dar de baja la tarifa plana de juegos de la línea ##### y el servicio chat cupido de la línea ##### conversación que fue grabada, y nuevamente vuelven a facturarle.

Comunidad de Madrid

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

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta un escrito en el que describe los servicios reclamados, los cuales fueron restringidos el 10 de junio de 2021.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** 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**, y que el titular de la línea es el responsable del uso de la misma así como de la configuración y custodia del terminal, no habiéndose vuelto a facturar los cargos reclamados desde que se desactivaron por la empresa a solicitud del titular. No obstante, habiendo manifestado la reclamante que solicitó la desactivación en llamada anterior a la de 10 de junio, a la vista del historial de llamadas al servicio de atención al cliente de fecha posterior a la fecha de emisión de la primera factura reclamada, no habiendo especificado la parte reclamante la fecha exacta de la llamada en la que solicitaba la baja de los servicios reclamados, y no habiendo manifestado la empresa alegación alguna sobre las mencionadas llamadas, se entiende que pudo haber una demora injustificada en la desactivación de los servicios reclamados, por lo que **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 20 € (IVA incluido)**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido por ley, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.