



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04307.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

Recibida con fecha 3 de abril de 2021 la Solicitud de Arbitraje y dictada el 5 de enero de 2022 **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 las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con los cargos por juegos y tono de espera facturados en febrero y marzo de 2021, solicitando su devolución (6,38€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 6 de agosto de 2021, manifestando que los cargos reclamados corresponden al uso del servicio ##### que permite a los clientes pagar las descargas de aplicaciones, juegos y música de la App Store de Google (#####); y al servicio de Tono de Espera que se activa directamente por el usuario del terminal mediante SMS al número ##### , en la web Tono de Espera. Siendo en consecuencia correctos los cargos facturados de la línea #####

Celebrándose la audiencia escrita el 21 de febrero de 2022, 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 siguiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por estar el objeto de controversia relativo a servicios.

Comunidad de Madrid

Adicionalmente, expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existe formalizado **Convenio Arbitral** alguno, impidiendo a este Árbitro conocer de la **reclamación** formulada.

Informar al 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 en la línea. De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en las facturas objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta SIM de la parte reclamante por la misma o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria.

Dato que se confirma, pues revisadas las facturas, se observa que en los mismos períodos 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.

Procediendo 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.