



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04456.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. Consumidores y Usuarios #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: Recibe factura del mes de abril donde constan cuatro pagos de un servicio llamado "#####" de 2 € cada uno, que no ha solicitado. Se revisan facturas anteriores y en la de marzo también hay tres cargos por este concepto, uno sin coste y otros dos por 2 €. En total 12 €. Es un servicio de pagos a terceros. El miércoles 27 de abril se contacta por correo con el servicio de atención al cliente de ##### y le indican que el SMS Premium o Pagos a Terceros, es un servicio que ofrecen empresas externas a ##### y que la activación del servicio la ha debido realizar el reclamado por lo que no es posible reclamar el concepto.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta: "Soy un usuario con experiencia en informática y no ha existido ninguna negligencia o despiste por mi parte. En cambio, pienso que si los afectados son solo de ##### ha debido ser esta empresa la que ha cedido nuestros datos, por lo que considero que tienen responsabilidad y deben abonar estas cantidades cobradas indebidamente. Y posteriormente que se lo reclamen a ellos".

En su escrito de 25 de mayo de 2022 refiere: "Recibida contestación de la empresa, les comunico mi deseo de continuar con la tramitación del procedimiento. La empresa alega que activé el servicio e indica que para activarlo 'es necesario que los clientes accedan a través de Mi Web o a través de campañas publicitarias: Acceder a #####'. ##### Start, hasta donde yo sé, ya no existe. Desde hace tiempo la aplicación es Mi #####. Adjunto capturas de pantalla donde se ve que a simple vista no hay ninguna ruta similar a la que mencionan, ni en la web ni en la app. Para activar este servicio, por lo que parece, hay tres opciones: o he ido yo a buscar específicamente la ruta para activarlo que no es el caso o que en algún momento haya aparecido en mi móvil una petición de confirmación y se haya activado sin mi consentimiento o que alguien haya accedido a mi móvil y haya activado el servicio sin mi consentimiento".

Comunidad de Madrid

Al intentar quitarlo, parece que tienes que activarlo adrede o que se haya activado sin mi consentimiento, según lo que dice #####. Pero independientemente de esto, es que yo jamás he pretendido instalar ese servicio, ni lo he usado nunca, ni sabría cómo activarlo si tuviera que hacerlo ahora. Por lo tanto, mi pretensión sigue siendo la misma: la devolución del importe cobrado indebidamente por un servicio que no he pedido y no he usado.

En su escrito del 2 de junio de 2022, refiere: "En respuesta a su requerimiento de fecha 1 de junio de 2022, les comunico que la cantidad reclamada se ha incrementado en 2 € que han incluido en la última factura de 22/04/2022 al 21/05/2022 adjunto factura sumando ya un total de 14 €. Entiendo que en la próxima factura de junio ya no aparecerá ningún cobro, puesto que ##### me dijo que habían cancelado los pagos a terceros en esta línea".

En su escrito de fecha 16 de junio de 2022, refiere: "En respuesta al escrito de 8 de junio de la empresa #####, donde describen el servicio de Chat y Dating e indican que fue activado por mí el 4 de marzo, me remito a mi primer escrito. No he activado ese servicio. Nunca lo he solicitado y mucho menos lo he usado. Mi móvil en casa sólo lo uso yo con lo que es imposible que alguien lo haya activado o usado sin mi permiso. Llevo años trabajando con equipos informáticos y de tecnología, con lo que no soy un usuario que lo haya podido activar por despiste toqueteando cosas que no entiende. Todos los problemas que está causándonos a los usuarios este servicio, es principalmente diría que solamente a usuarios de #####. Si es una empresa que ofrece ese servicio en exclusiva a #####, deberían pedirle explicaciones a dicha empresa. Poco más puedo añadir. Llevo décadas como cliente. Primero con #####, luego ##### y ahora #####. Yo quería seguir siendo cliente porque no me daban un mal servicio pero si por esta cantidad tan pequeña estamos así, solicito que me liberen el año de permanencia que justo acordé antes de ver estos cargos indebidos para poder cambiar de compañía. Yo ya no puedo fiarme de que dentro de 2 meses no me va a llegar un cargo por otro servicio no solicitado y sin devolución posible del importe".

En su escrito del 8 de noviembre de 2022, refiere: "La cantidad económica no ha variado, puesto que no he vuelto a recibir ningún cargo por dichos conceptos. Creo que la documentación está aportada ya. Si hay algo más que pueda adjuntar para ayudar en la decisión, les ruego me lo indiquen".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el #####, le comunicamos que en relación a las cuotas facturadas en concepto de servicios de chat, ponemos en su conocimiento que el servicio de Chat & Dating es un servicio de chat que agrupa diferentes canales de chat. El cliente podrá optar por uno de los siguientes canales que mejor se adapte a sus necesidades: Chat y Citas; Liga Videos; ##### Radar; Cupido. Permitiendo disfrutar de una suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado. Para activarlos es necesario que los clientes accedan a través de Mi Web o a través de campañas publicitarias: Acceder a ##### Start/Entretenimiento/Chats y Dating/Finalizar suscripción. Dicho servicio fue activado por ##### con fecha 4 de marzo de 2022 y desactivado el 27 de abril de 2022, por lo que no corresponde abono.

En escritos del 9 de mayo, 8 de junio, 23 de junio y 10 de noviembre de 2022, se reitera en su primer escrito.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el responsable de los servicios que se factura es la empresa que los realiza, por ello en este caso la mercantil es responsable de los servicios facturados del ##### y procede hacerse cargo de ellos. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe: 1º Devolver los 14 € cobrados del #####; 2º Dejar sin efecto la permanencia restante que tenga el reclamante, para que si así lo decide, pueda



Comunidad de Madrid

Marcharse a otra compañía.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera 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.

Previo 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, en el lugar y fecha señalados al principio.