



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08451.2 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de julio de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

VOCALES:

, propuesto por la Asociación denominada Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid, UCE.

, propuesto por la Asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 15 de octubre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 7 de junio de 2021 **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

El arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose 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 la facturación emitida desde septiembre de 2019, pues le cobran un servicio de chat y de identificación de llamadas que no ha autorizado, así como la subida de 5€ en la tarifa de cada línea móvil contratada, solicitando la devolución de todo lo cobrado de más (229,80€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 17 de noviembre de 2020, manifestando que el servicio Chat & Dating reclamado es un servicio de chat que agrupa diferentes canales, habiendo sido activado desde el terminal del reclamante con fecha 21/09/19. Que los servicios de identificación de llamadas y ##### Net se activan por defecto, tanto en la numeración fija como en las líneas móviles, en el momento del alta de los servicios. Y con respecto a la modificación de las tarifas contratadas, conforme a la normativa aplicable, estas fueron notificadas en la factura emitida el 08/10/19. Por todo ello, desestima la **reclamación**, entendiendo correcta la facturación emitida, y adeudando el reclamante 19,28€ de la factura emitida en julio de 2020, por las 25 cuotas de financiación del terminal adquirido a **plazos**, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 16 de julio de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo formulado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación aportada, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor por los siguientes motivos:

Vista la factura emitida el 08/10/19, la subida de precio de las tarifas contratadas ha sido debidamente comunicada al reclamante, de conformidad con lo establecido en el art. 9.3 del Real Decreto 899/2009 que aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, precepto según el cual han de notificarse las modificaciones contractuales pudiendo el cliente resolver anticipadamente el contrato por dicho motivo sin penalización alguna.

Y en cuanto al servicio de identificación de llamadas reclamado, éste se activa de forma automática al contratar el servicio de línea fija, tal y como consta reflejado en la facturación emitida.

Debiendo el reclamante, tras los abonos efectuados por la operadora cuya suma asciende a un total de 29,86€, pagar la cantidad adeudada de 19,28€, IVA incluido, atendiendo a la reconvencción formulada.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamante relativa al servicio de Chat por tratarse de servicios prestados por terceros y de coste o tarificación adicional, materia expresamente excluida del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y, en consecuencia, no existir al respecto formalizado **Convenio Arbitral** alguno, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de dicha pretensión.

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

Que 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 éstos. 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.



Comunidad de Madrid

Que por lo tanto, 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 dichas empresas **reclamación**, quedando expedita la vía judicial al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 19,28€ por el reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba.

Gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.