



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08713.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de marzo de 2021, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que, habiendo formalizado un contrato de ampliación de servicios en fecha 18/07/2019 con tarifa plana y uso de servicios ilimitados, el importe de las facturas ha ido aumentando en gran proporción debido a un servicio de chat que no ha contratado ni activado, que no usa y del que no tenía conocimiento de que lo estaban cobrando. La compañía dice que no son responsables de esto y no admiten la devolución del importe abonado en exceso que asciende a 84,24 euros. Solicita la devolución del importe pagado en exceso por un total de 84,24 euros, supresión inmediata de este cobro, así como el cese de la práctica abusiva de cobros indebidos.

La parte reclamada alega que los consumos realizados son correctos, que los tráficos asociados han sido realizados desde la tarjeta SIM del servicio ##### (número de teléfono afectado), y el alta por parte del reclamante según consta registrado en el sistema, se produjo el día 20 de octubre de 2018. Además, la reclamante ha accedido voluntariamente a través de un terminal asociado a la SIM de la línea #####, en la web de ##### o bien mediante un anuncio publicitario. Con fecha 22 de octubre de 2019 se aplicó la restricción en el servicio de chat, no constando cobros posteriores a la fecha de desactivación del servicio.

La parte reclamante manifiesta que no ha realizado suscripción a esos servicios, ni los ha usado, no sabe en qué consiste, ni cómo acceder a ellos y, sobre todo, no los ha contratado. Considera que la publicidad activa servicios sin consentimiento. Posterior a la fecha de desactivación del servicio, tiene dos nuevas facturas con nuevos cobros de este servicio. Solicita la devolución del importe cobrado indebidamente y el cese inmediato y definitivo del cobro por servicios especiales.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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

Comunidad de Madrid

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, ya que el objeto de controversia, relativo a servicios prestados por terceros y de coste o tarificación adicional, está expresamente excluido del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada. En consecuencia, no existe formalizado convenio arbitral alguno, lo que impide a este Colegio Arbitral conocer de la **reclamación** formulada.

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 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 periodos se han venido efectuando llamadas, mensajes y accesos a datos impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal de la parte reclamante que contiene dicha prestación accediéndose al servicio reclamado 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 de 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 reclamaciones, 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 éstos. En caso de estar dirigidos específicamente a adultos, les serán de aplicación las normas relativas a servicios de suscripción para adultos.

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 LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.



Comunidad de Madrid

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