



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09904.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 04/10/2021 solicitud de arbitraje y dictada el 21/06/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

La árbitra designada entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el cargo de 17,97 € (IVA incluido) relativo a 3 mensualidades por importe de 4,95 € + IVA, cobradas sin su consentimiento por la entidad ##### por la activación del servicio KIDS PLANET en los meses julio, agosto y septiembre de 2021, a través del servicio de facturación de la parte reclamada, ##### #####U., con quien la reclamante tiene contratados servicios de telefonía móvil e internet, entre los que no está incluido el citado servicio KIDS PLANET.

Convocada la audiencia escrita el 21/07/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, añadiendo que la desactivación del servicio KIDS PLANET se realiza a través de 3 canales de comunicación que facilita ##### desde su web y que son los siguientes: #####, el correo electrónico ##### y el teléfono #####, vías de comunicación en las que, expone literalmente "la desactivación del servicio es compleja y nada clara pues () tanto la web son callejones sin salida donde no se obtiene respuesta".

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada período de facturación. Por este motivo, dicho procedimiento garantiza la autenticidad de sus facturas y le ofrece la garantía de que los consumos que aparecen reflejados en éstas han sido efectuados desde

Comunidad de Madrid

PLANET se refiere a que los pagos se realizan a través de la línea móvil de #####. Los clientes de contrato ven reflejado el cargo en la factura de móvil posterior a la suscripción. Para acceder a la aplicación y disfrutar de los contenidos, el cliente debe descargar la app en ##### Start, ##### o App Store, o desde #####, accediendo a la opción de "Registro" en la página de inicio. Para gestionar la baja de la suscripción, debe acceder a "Gestionar suscripción" en el menú dentro del panel de control de la app, y hacer clic en "Darse de baja". Por todo lo cual, se considera que la facturación emitida a nombre del reclamante es correcta.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones de la parte reclamante por cuanto, tal y como consta en la oferta pública de adhesión de la parte reclamada, aprobada con fecha 1/02/2018 por la Junta Arbitral Nacional de Consumo, **las reclamaciones relativas a servicios prestados por terceros están excluidas del convenio arbitral de adhesión**. En consecuencia, el objeto de controversia de este procedimiento, la facturación realizada por la entidad ##### a través de la línea móvil de ##### contratada por la parte reclamante, no puede ser sometida a arbitraje, quedando expedita la vía judicial.

Procediendo por todo ello, se archiva el expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, una 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. Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.