



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13431.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Servicios

En Madrid, a 10 de julio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que le ha cobrado 7 facturas de forma incorrecta, ya que figuran en ellas servicios que ni he comprado ni solicitado en ningún momento, y que no figuran en el contrato que tengo con la empresa. La suma total de los importes cobrados de manera incorrecta, dentro de las 7 facturas, asciende a 79,86 €. Ha solicitado a que me realice la devolución de dicho importe (79,86 €) pero se deniega. En resumen, estos han sido las cantidades facturadas no acordadas dentro de cada una de las facturas: N° de factura: (Tarifa) 9,68 € N° de factura: (Tarifa) 12,1 € N° de factura: (Tarifa) 9,68 € N° de factura: (Tarifa) 9,68 € N° de factura: (Tarifa) 12,1 € N° de factura: (Servicio de y Tarifa) 19,36 € N° de factura: (Servicio de y Tarifa) 7,26 € Total: 79,86 €.

El Órgano 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 solicita: " Que la empresa me realice la devolución del importe reclamado, 79,86 €".

En su escrito de 20 de febrero de 2023 refiere: Estando en desacuerdo con la contestación efectuada por la empresa reclamada, deseo que se continúe con la tramitación de la reclamación. Las alegaciones presentadas por la empresa no son correctas, ya que aunque su sistema de facturación sea automático en función de lo consumido, ni he comprado ni solicitado en ningún momento a los servicios que me han cobrado en las 7 facturas indicadas. En ningún momento realice ninguna suscripción a estos servicios, que la empresa incorporó a mi facturación sin mi autorización. Además no he utilizado esos servicios en ningún momento. Dichos servicios fueron activados e incorporados a mi facturación por parte de sin mi consentimiento, y fueron desactivados cuando les llamé por teléfono, pero ya me habían

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

cobrado estos servicios en 7 facturas. La suma total de los importes cobrados de manera incorrecta, dentro de las 7 facturas reclamadas, asciende a 79,86 €. Y solicita: Que la empresa [REDACTED] me realice la devolución del importe reclamado, 79,86 €.

En su escrito de 12 de abril de 2023 refiere: Tal y como me han solicitado, les informo que el actual litigio no se ha resuelto ni total ni parcialmente a fecha 13 de abril de 2023. Resumen de los hechos: [REDACTED] me ha cobrado 7 facturas de forma incorrecta, ya que figuran en ellas servicios que ni he comprado ni solicitado en ningún momento, y que no figuran en el contrato que tengo con la empresa. La suma total de los importes cobrados de manera incorrecta, dentro de las 7 facturas, asciende a 79,86 €. Ni he comprado ni solicitado en ningún momento los servicios que me han cobrado en las 7 facturas indicadas. En ningún momento realice ninguna suscripción a estos servicios, que la empresa [REDACTED] incorporó a mi facturación sin mi autorización. Además, yo no he utilizado esos servicios en ningún momento. Dichos servicios fueron activados e incorporados a mi facturación por parte de [REDACTED] sin mi consentimiento, y fueron desactivados cuando les llamé por teléfono, pero ya me habían cobrado estos servicios en 7 facturas. Y solicita: Que la empresa [REDACTED] me realice la devolución del importe reclamado, 79,86 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Queremos comunicarle, una vez analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], 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 que los consumos que aparecen reflejadas en éstas han sido efectuados desde la tarjeta SIM asociada a cada Servicio [REDACTED].

Asimismo, le informamos que, los consumos indicados por D. [REDACTED], no constan incluidos en el plan de precios contratado para el servicio [REDACTED], siendo correcta su facturación.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que, [REDACTED] es el servicio de [REDACTED] que permite a sus clientes disfrutar de una oferta amplia y completa de videojuegos, en dos modalidades:

- Suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado al catálogo de juegos.
- Descarga de videojuegos gratis o Freemium, con la posibilidad de adquirir posteriormente accesorios extra al juego.

Dichos servicios se activan a través de la web de [REDACTED] o bien a través de la aplicación [REDACTED]

Por otra parte, ponemos en su conocimiento que, [REDACTED] es un servicio de chat que agrupa diferentes canales de chat y el cliente podrá optar por el que mejor se adapte a sus necesidades:

- Chat y Citas
- Liga Videos
- Love Radar
- Cupido

Dicho servicio permite a sus clientes disfrutar de una suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado. La primera semana es gratuita.

El cliente podrá acceder al servicio desde el canal de chat incluido en;

- Mi web
- Start



Comunidad de Madrid

Tras lo expuesto, le confirmamos que, dichos servicios fueron activados los días 19 de septiembre de 2021 y 17 de febrero de 2022 por parte del Sr. [REDACTED], y desactivados el día 31 de marzo de 2022, a petición del mismo.

En sus escritos de 12 de abril de 2023 y de 10 de mayo de 2023 se ratifican en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º El reclamante refiere que conscientemente, no ha contratado dichos servicios de forma voluntaria sino a través de un servicio que se llama [REDACTED] y puede entenderse que haya una falta de consentimiento por parte del reclamante.

2º La mercantil refiere que esos consumos están realizados aunque no sea de forma conciente por el reclamante y no estén dentro de tarifa.

3º La mercantil refiere que dichos importes se facturan por un tercero y ellos son un mero intermediario, aunque se pasa al cobro con el resto de los servicios que tiene el reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y entendiendo que ya sea de forma voluntaria o involuntaria, el reclamante activo dichos servicios.

Por todo ello, se DESESTIMAN la pretensiones del reclamante, al entender que no da lugar a la devolución del importe solicitado, al considerar que difícilmente dichos servicios no se contrataron desde el número indicado en la factura.

No obstante, se requiere a la empresa reclamada, que en el plazo de 20 días hábiles, a contar desde la recepción de este Laudo, presente una facturación separada, tal como disponen los artículos 23 y 24 del Real Decreto 899/2009 para que en relación a dichas facturas ([REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]; [REDACTED]) se diferencie la parte correspondiente a los servicios contratados con terceros, 79,86 euros, y por otra, a los servicios contratados con la mercantil, al ser servicios con empresas distintas y con responsabilidades separadas que se pueden ejercer por el reclamante.

Así mismo, al ser facturados indistintamente, no se puede cortar el servicio de forma conjunta en caso de impago.

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 al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la



Comunidad de Madrid

resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.