



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08638.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere el cobro de suscripción por parte de la compañía telefónica a [REDACTED] semanalmente. Se pone reclamación a la compañía y esta alega que no corresponde a ellos sino a otras empresas actuando [REDACTED] de intermediarios. Tras la reclamación devuelven 4 semanas de suscripción(inicio de los hechos febrero de 2022).

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 solicita: "Devolución del importe que han cobrado semanalmente desde febrero 2022(4,5 semanales)".

En su escrito de 18 de octubre de 2023 refiere: "cobro extra en factura mensual desde febrero 2022 hasta abril 2023 por una supuesta suscripción a [REDACTED] la cual no consta ni contrato firmado ni acuerdo telefónico. se notificó a la compañía procediendo a la baja de dicha suscripción y a la devolución del último mes negándose al abono del resto de los meses previos. pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) abono íntegro de los cobros extras desde febrero 2022 hasta abril 2023".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Sobre este asunto les informamos que, dentro del plazo concedido al efecto, cúmplenos manifestarle que de conformidad con lo dispuesto en el actual Reglamento de Servicio vigente, Real Decreto 424/2005 de 15 de Abril (B.O.E. nº 102 de 29 de Abril de 2005) y la Ley General de Telecomunicaciones 32/2003 de 3 de Noviembre de 2003, donde se delimita las obligaciones, tanto generales como de servicio público, que se imponen a los operadores y los derechos de los usuarios, no nos es posible aceptar el arbitraje solicitado, ya que el abono objeto de reclamación figura en nuestros archivos contratado a nombre de persona distinta a la reclamante.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 28 de noviembre de 2023 refiere: Sobre este tema les informo, de que, el servicio Pagos Online es una solución tecnológica desarrollada para [REDACTED] (en adelante [REDACTED]) a través de la cual se permite al cliente final adquirir bienes y servicios digitales de terceros proveedores de contenidos mediante la utilización del teléfono móvil y haciendo uso de su tarifa de datos.

Existen dos modalidades de acceso:

- Modalidad de acceso único: el cliente realiza una única descarga y/o puesta a disposición de un contenido mediante un pago único.
- Modalidad de acceso recurrente: el cliente se suscribe a los contenidos mediante pago de cantidades periódicas.

De acuerdo con las obligaciones asumidas por las partes contractualmente, [REDACTED] asume el procedimiento de facturación y cobro de los contenidos digitales adquiridos por el cliente. Por tanto, [REDACTED] actúa en este caso como gestor del cobro para la empresa de contenidos mediante el cargo del importe de la compra en la factura telefónica o saldo de su cuenta de prepago.

Por tanto, en caso de que exista una reclamación por facturación, [REDACTED] deberá comprobar el histórico de transacciones que se hayan realizado a través de dicha plataforma tecnológica y verificar la inexistencia de causa alguna que haya podido afectar el sistema de tarificación del servicio. Respecto de la facturación de este tipo de servicios, debe señalarse que el artículo 23 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas relativo a la integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas.

El servicio Pagos Online no es un servicio de comunicación electrónica, sino que se rige por la LSSI.

Debe señalarse que el Servicio Pagos Online no es un servicio de tarificación adicional y por tanto no existen obligaciones reguladas de desconexión ni de desglose en factura con expresa identificación del CIF del proveedor establecidos en la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, modificada por la Orden ITC/3237/2008, de 11 noviembre.

Por su parte, el tercero proveedor de contenidos asume la obligación de dar a conocer a los clientes y potenciales usuarios, de forma suficiente y con anterioridad a la aceptación de la oferta, los precios, incluido el impuesto indirecto aplicable, así como las condiciones de compra de los contenidos. De igual modo, al tercero proveedor de contenidos se le exige el cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información (en adelante LSSI) por la que se regulan determinados aspectos jurídicos relativos al comercio electrónico. La LSSI, en este sentido, establece tanto a los proveedores de servicios de intermediación, como a las empresas que ofrecen sus productos y a los ciudadanos que posean una página web, las reglas necesarias para el que el uso y disfrute de esta red, así como la posible actividad económica generada en torno a la compra y venta de todo tipo de productos y servicios, sea una experiencia positiva, segura y confiable.

El tercero proveedor de contenidos debe asimismo disponer de un servicio de atención al cliente que atienda (vía telefónica o por correo electrónico), las consultas o reclamaciones de los clientes o potenciales usuarios relativos a los contenidos que ofrece. Los niveles de calidad de servicio acordados entre las partes requieren la resolución de las incidencias que traslade el cliente en un plazo no superior a las 48 horas. Esta información debe facilitarla de forma clara a los clientes y también a [REDACTED]. Conforme al contrato suscrito con el tercero proveedor de servicios responsable del contenido reclamado, aportamos a continuación la información relativa a su razón social y teléfono de atención al cliente:

Razón Social: [http://\[REDACTED\]](http://[REDACTED])

Teléfono de Atención al Cliente/Correo Electrónico para Atención al Cliente:

[REDACTED]

Suscripción dada de alta el día: 08/01/2022 fecha de baja: 28/04/2023



Comunidad de Madrid

El tercero proveedor debe también notificar a [REDACTED] los medios y procedimientos que vaya a utilizar para captar a los clientes, es decir, la experiencia de usuario para la realización de una compra de su servicio, creatividad y/o última oferta.

No obstante, lo expuesto, en atención a la consideración que el Sr. [REDACTED] nos merece como cliente, resolvemos deducir/reintegrar la cantidad 14,45 € + impuestos, en concepto de contenidos de Pagos Online realizados con la línea móvil [REDACTED] y detallados en las facturas 1 junio 2023.

Para concluir les comunico que el acceso a las compras a través de Pagos Online se encuentra actualmente restringido en la línea [REDACTED]

En el caso de que se convoque Junta Arbitral con relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

En su escrito de 12 de diciembre de 2023 refiere: Sobre este tema les informo, de que, para la vista que tendrá lugar el próximo día 9 febrero 2024, nos ratificamos en nuestra respuesta anterior de referencia [REDACTED] de fecha 28 noviembre 2023 la cual adjuntamos nuevamente para su comprobación junto con la factura emitida el 1 junio 2023 para la línea 636719246.

En el caso de que se convoque Junta Arbitral con relación a este tema, habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la empresa que realiza el servicio no es la reclamada sino un tercero, estando ante una falta de legitimación pasiva, siendo la empresa reclamada una mera intermediaria, debiendo el reclamante en su caso reclamar a ese tercero.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante.

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.

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 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL