



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09998.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: La reclamante refiere que se le están facturando una serie de servicios Premium que ni he contratado ni solicitado, motivo por el cual me vi en la obligación de solicitar la portabilidad a otra operadora.

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: rehaga las facturas indebidamente emitidas y me las remitan para su abono. Así mismo, solicito se abstenga de incluir los mismos en los ficheros de solvencia patrimonial, en tanto en cuanto se dicta el correspondiente Laudo.

En su escrito de 17 de agosto de 2023 se ratifica en lo anterior y añade no estar en absoluto de acuerdo con lo expuesto por la operadora puesto que no ha documentado la contratación realizada en los servicios de chat, únicamente da información general.

En su escrito de 22 de enero de 2024 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que en referencia a la disconformidad por servicio de chat cupido le informamos 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 [REDACTED]. Asimismo, le informamos que, los consumos indicados por D. [REDACTED] no constan incluidos en el plan de precios contratado para el servicio 67871557, siendo correcta su facturación.

Comunidad de Madrid

En este sentido, 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:

- ☐ [REDACTED]
- ☐ [REDACTED]
- ☐ [REDACTED]
- ☐ [REDACTED]

El servicio [REDACTED] es un servicio gestionado por [REDACTED] y en el que [REDACTED] hace de pasarela de pago.

El servicio no se empuja ni promociona por parte de [REDACTED]

Alta:

La única manera de darse de alta en los servicios es hacerlo desde los banners que se muestran en las campañas de captación realizadas por el tercero.

El flujo de alta es un flujo de 3 clicks (banner + 1ª carta de confirmación + 2ª carta de confirmación)

Por otra parte, adjuntamos el contrato 21 de junio de 2021 del Sr. [REDACTED] en el que adquiere, [REDACTED] con una permanencia de 24 meses y una penalización de 100 €, y ha portado los servicios el 1 de diciembre de 2022 no habiendo cumplido la permanencia.

Adjuntamos el contrato de fecha 21 de agosto de 2021 en el que D. [REDACTED] adquiere un terminal [REDACTED] asociado a la línea [REDACTED] con una permanencia de 24 meses y una penalización de 200 € y el Sr. [REDACTED] ha portado la línea el 1 de diciembre de 2022 no habiendo cumplido la permanencia.

Y adjuntamos también el contrato de fecha 8 de febrero de 2022 en el que D. [REDACTED] contrata un descuento con una permanencia de 12 meses y una penalización de 168,80 € dicha permanencia no ha sido cumplida ya que ha portado los servicios el día 1 de diciembre de 2022. En este sentido, al respecto, de los importes pendientes de pago, de 479,33 € (impuestos indirectos incluidos), y cuya reconversión expresa le solicitamos, deseamos informar al Sr. [REDACTED], que éstos derivan del impago de las facturas de fechas de emisión noviembre y diciembre de 2022.

Aprovechamos para recordarle a D. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito
- A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])
- Mediante la Web o App [REDACTED] validándose con su usuario y contraseña en [REDACTED] /Mis facturas /Estado de mis pagos.
- Pago mediante transferencia bancaria:
- En Cualquier oficina del [REDACTED] a través de la cuenta emisora [REDACTED]
- Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] ([REDACTED])

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]

Asimismo, les comunicamos que los datos personales del Sr. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED]

Adjuntamos facturas y contratos que se detallan en este escrito

En su escrito de 21 de enero de 2024 se ratifica en lo anterior.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º que la mercantil no aporta pruebas de la contratación de ese servicio [REDACTED]

2º el reclamante refiere que se marchó de la mercantil antes de terminar el periodo de permanecía y ahora la mercantil se la pide completa en vez descontando los meses que le faltan.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, no quedando acreditado por la mercantil, que los servicios facturados no serán gestionados por la mercantil, pero si se cobran a través de ella, siendo un servicio que no queda acreditado el ser contratado por el reclamante y que no serán promocionado por la mercantil, pero si se factura como si fuera un servicio más. Por ello, la mercantil deben devolver las cantidades cobradas los servicios [REDACTED] al reclamante.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción solicitada por la mercantil, en la cuantía de los meses restantes sin cumplir la permanencia, y será 33 € ([REDACTED] 32GB Black) +66,66 € ([REDACTED]) + 28,13 € (tercer descuento). Dichos importes hacen un total de 127,79 €. Dicho importe debe ser abonado por el reclamante a la mercantil.

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.

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 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, 28 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted]