



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14087.0/2023

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

"En fecha 08/08/2023, la reclamada comenzó a cobrar el servicio por pagos a terceros, que se refleja en la factura de compañía [REDACTED]. El día 13 de septiembre detecta que la factura de [REDACTED] es de 51,09€ en lugar de 41,41€.

Llama y le indican que "al tocar algún tipo de anuncio en el móvil se ha activado un juego, que puede ser accidentalmente, además si se activa un servicio de pago, debe indicarlo previamente, algo que no sucedió. Me dicen que me devuelven los 10€ en la siguiente factura. Número de incidencia [REDACTED] y me desactivan los servicios.

Llamo el día 3 de octubre porque veo que la siguiente factura viene con el importe total sin el descuento del sobrecargo anterior, y me dicen que no me van a devolver dicho importe, por lo que pongo nueva reclamación con número [REDACTED]. Les indica que procedería a reclamar a través de consumo. Le dicen que no factura [REDACTED] que se trata de un servicio de pagos a terceros ese sobrecoste, pero a mí me lo han facturado [REDACTED] y deben abonarme algo que han cobrado sin mi consentimiento y según me explican sus operadores es fraudulento". Manifiesta que existe una falta de voluntad en la contratación y que por tanto no ha prestado su consentimiento."

Solicita que le abonen de inmediato el importe de 9,68 euros, correspondiente al pago a terceros y que no active servicios que tienen que estar restringidos por defecto.

La empresa, en fecha 26 de octubre de 2023 presenta escrito señalando que una vez realizadas las oportunas comprobaciones y verificaciones, pasan a exponer que el proceso de facturación es un sistema automático que detecta los consumos que se han realizado dentro de cada periodo de facturación. El procedimiento garantiza la autenticidad de las facturas y que los consumos se han realizado desde la tarifa SIM asociada al servicio [REDACTED]

Informan que el servicio [REDACTED] juegos, permite a los clientes disfrutar de videojuegos en dos modalidades: - Suscripción semanal a una tarifa plana, con acceso ilimitado al catálogo de juegos.- Descarga de videojuegos gratis, con posibilidad de adquirir después accesorios extras al juego.

Comunican que la activación de la suscripción ha sido realizada desde su línea de teléfono móvil, con fecha 8 de agosto de 2023, siendo la primera cuota semanal gratuita.

Comunidad de Madrid

En fecha 13 de septiembre se lleva a cabo la restricción para el uso de los servicios de tarificación adicional.

Mediante escrito de fecha 9 de noviembre de 2023, la empresa expone que en virtud de la Oferta Pública de Adhesión por la que se adhieren al sistema arbitral de Consumo, existen una serie de materias excluidas, entre las que se encuentran las reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificado por el prefijo 800 y servicios prestados por terceros. Solicitan el archive del expediente, por no ser objeto de arbitraje.

Tras la interposición por parte del reclamante en fecha 25 de diciembre de 2023 de un recurso de reposición, por la que expone su disconformidad con lo manifestado por [REDACTED] solicita que se sancione a la compañía, que se admita el arbitraje, que le devuelvan la cantidad total de 12,18 euros y que no se active por defecto los pagos a terceros,. Se dicta Resolución por el Presidente de esta Junta Arbitral de Consumo, en fecha 3 de enero de 2024, estimando parcialmente su recurso, anulando la resolución de archivo y ordenando el impulso de las actuaciones, tal y como consta incorporado al expediente.

A través del escrito de fecha 21 de mayo de 2023, la compañía remite alegaciones para el acto de audiencia escrita, reiterando información contenida en alegaciones de fecha 26 de octubre de 2023 y detallando las dos formas en las que acceder al servicio [REDACTED] Juegos: 1.- Mi Web y Start ,2.- desde la App "[REDACTED] Juegos" disponible en [REDACTED] Updates y Start.

Exponen que la forma de suscribirse es entrando en el portal y seleccionando cualquier juego. Si se hace desde el portal, es al momento de intentar bajar el juego y si se hace bajo la red wifi, se debe proporcionar un número de teléfono y confirmar con un pin, que se envía por SMS.

Se puede cursar la baja en cualquier momento, accediendo a miweb.[REDACTED].es.

La compañía mantiene que el cobro de esta tarifa plana juegos es correcta y no procede la devolución solicitada.

El reclamante en fecha 23 de mayo de 2023, reitera todas las alegaciones y pretensiones formuladas anteriormente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Vistas las alegaciones formuladas por ambas así como el resto de documentación incorporada al expediente, el órgano arbitral se pronuncia emitiendo el siguiente Laudo en equidad: **ESTIMAR la pretensión del solicitante**, debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 12,10 euros**, correspondiente al importe reclamado por concepto de "tarifa plana juegos" reflejado en las facturas emitidas en fecha 8 de septiembre y 8 de octubre de 2023.



Comunidad de Madrid

Examinada la facturación indicada, ésta contiene un apartado: “**ilimitada Max**” que refleja cargos por “tarifa plana juegos” sin que se informe que los cobros se deban a un servicio de tarificación adicional, tampoco se aprecia que tengan que ver con un servicio de SMS Premium ni con ningún número especial, ni a un teléfono de numeración especial.

En cuanto a su posible naturaleza de servicio “prestado por terceros”, el contenido de la primera de las respuestas enviadas por [REDACTED], describe su funcionamiento y características, aludiendo al que Servicio [REDACTED] Juegos, es un servicio propio de la compañía que ella misma presta bajo esas condiciones.

Aunque la entidad afirma que la activación de estos servicios se realiza desde la línea de teléfono móvil del cliente, no aclara si en este supuesto concreto, el cliente lo hace desde el portal, o bajo red wifi, precisando para este último supuesto confirmación vía SMS-que no se documenta-.

El reclamante mantiene que no ha prestado su consentimiento en ningún momento para a supuesta contratación, y la compañía no aporta ningún documento que acredite la solicitud de activación de este servicio, ni hay constancia de que se haya facilitado información previa, relativa al coste del citado servicio.

El interesado manifiesta actuar con inmediatez y recibida la factura de septiembre contacta con la reclamada que le asigna un nº de incidencia 2183148131, reconociendo la empresa que son ellos los que realizan la restricción de este tipo de servicios.

El órgano arbitral NO ENTRA A CONOCER respecto del resto de peticiones contenidas en su solicitud de arbitraje relativas a : 1.- que “se sancione a la empresa”, por no tener competencia en esta materia, aunque si lo estima oportuno, puede dirigirse a los órganos que tienen potestad inspectora y sancionadora, o 2.- “que no tengan activados los servicios a terceros por defecto” al tratarse de una cuestión no sujeta a la libre disposición de las partes, conforme a derecho, habiendo además manifestado la empresa que requiere un acto voluntario del usuario.

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



Comunidad de Madrid

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.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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