



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14230.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Me pongo en contacto con ustedes porque la compañía [REDACTED] ha estado cargando durante varios meses un servicio que yo no he contratado. He sido cliente de [REDACTED] y solamente tenía un cargo mensual por sus servicios de telefonía. El cargo es un plan llamado Tarifa Big Yuser.

El pasado mes de Junio de 2023 se me realizó un cargo no reconocido el día 11 de Junio de 2023 con el concepto TARIFA PLANA JUEGOS con un coste de 2€ semanales + IVA. Durante 7 meses se me estuvo cargando esa tarifa sin ser yo consciente de ello. Una vez revisado el cargo reclamé y no se me ofreció ninguna solución. Se me hizo saber que ese cargo es una opción que yo mismo debía haber activado con la App de [REDACTED] lo que es falso. De hecho me registré en la App de [REDACTED] en Diciembre en cuanto me lo dijeron porque debía cancelarlo si no quería más cargos. Es imposible que me hubiese dado de alta en un servicio que se debe activar por medio de una cuenta de [REDACTED] cuando me la creé en Diciembre precisamente para darme de baja en ese servicio y que dejaran de cargarme en la cuenta esa tarifa extra.

En definitiva, un servicio que se activa mediante una App está inactivo pero [REDACTED] se escuda en que el usuario ha tenido que activarlo aún cuando no estaba dado de alta en la App de [REDACTED].

Si es cierto que yo he activado esos servicios que manden la grabación o bien el registro desde la App o cuenta de usuario que demuestre que yo lo he activado. No la encontrarán porque es un servicio que yo no he contratado ni autorizado.

Tampoco podrán aportar datos de juegos descargados porque no he usado esa tarifa para nada porque ni sabía que la estaba pagando He comprobado en internet que es una práctica común y deben tener miles de denuncias al respecto.

Pongo reclamación en la OCU porque durante ese tiempo he puesto reclamaciones internas en [REDACTED] que no han servido para nada. Esta reclamación en la OCU es infructuosa porque es un servicio de pago (pensé que la OCU defendía a los consumidores de forma pública y gratuita).



Comunidad de Madrid

Presenté reclamación telefónica a la empresa y no habiéndome hecho caso y escudarse en que era un servicio que yo había activado más tarde recurrí a una reclamación interpuesta en la plataforma de la OCU que puedo aportar

SOLICITO La devolución inmediata de los cargos por servicios ni usados, ni contratados ni activados por mí. Aparte de costes por daños y perjuicios e intereses de toda la cantidad adeudada que han sido cobrados por [REDACTED] durante todo este tiempo

La empresa reclamada presenta escrito realizando una serie de manifestaciones en febrero de 2025 y que son reiteradas en las alegaciones para el acto de audiencia de fecha 8 de abril de 2025.

EL RECLAMANTE mediante escrito de 25 de marzo de 2025, realiza las siguientes manifestaciones:

Habiendo recibido contestación de la empresa [REDACTED], expongo mis motivos para continuar con la reclamación:

- 1- [REDACTED] se limita a explicar el sistema automático de facturación, los métodos que existen para activar los servicios de juegos y todas las facturas emitidas cuando NADIE LE HA PEDIDO ESA INFORMACIÓN. Esa información no es ni relevante ni se ha pedido. Además yo ya aporté todas las facturas*
- 2- Se señala la forma en la que se activa ese servicio de suscripción por medio de la aplicación de [REDACTED]. Que expliquen cómo he podido activar ese servicio en Junio de 2023 cuando me di de alta en la plataforma de [REDACTED] 6 meses después para desactivar ese servicio no contratado. Adjunto email de activación de la aplicación.*
- 3- Existen muchos antecedentes de reclamaciones a [REDACTED] por la misma causa. Desde reclamaciones a la OCU o FACUA. Una simple búsqueda en Google os dará un amplio número de casos que se han abierto a [REDACTED]. Existen muchos afectados por la misma causa.*

Solicita

- 1- Que [REDACTED] aporte justificante que demuestre que yo he solicitado esa suscripción. Que aporte grabaciones de voz, firma electrónica o manuscrita, mensaje o correo de aceptación de servicio o cualquier medio que acredite que se ha solicitado por mi parte ese servicio. Cualquier empresa de servicios tiene que aportar esa información y no vale escudarse en decir que es algo automático.*
- 2- Según la información aportada por la empresa, los clientes pueden elegir una suscripción semanal o freemium. Que aporten la documentación en la que refleje que yo elegí una de los dos modalidades*
- 3- Que aporten los registros en los que figuren los juegos que he jugado o descargado desde esa plataforma. Precisamente una empresa de telecomunicaciones debe tener acceso a todos los servicios que un cliente usa como llamadas, mensajes y juegos con su fecha de descarga o validación y uso.*
- 4- Solicito que [REDACTED] explique cómo he podido darme de alta mediante la aplicación de [REDACTED] cuando en Junio 2023 ni siquiera estaba dado de alta (me di de alta en Diciembre 2023)*

NO CONSIDERO RESUELTA LA RECLAMACIÓN Y DESEO QUE CONTINÚE SU TRAMITACIÓN Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL SOLICITO ABONO DE ESTA CANTIDAD ASÍ COMO DAÑOS Y PERJUICIOS QUE EL SISTEMA DE ARBITRAJE CONSIDERE EUROS 62.9

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante comparece NO PRESENTA NUEVAS ALEGACIONES AUDIENCIA a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de abril de 2025y se opone a la reclamación, formulando las siguientes alegaciones:

Deseamos informarle 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].

Hechas las observaciones anteriores, queremos informar a [REDACTED] que [REDACTED] Juegos 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 con un coste de 2,42€ (impuestos indirectos incluidos).

-Descarga de videojuegos gratis o Freemium, con la posibilidad de adquirir posteriormente accesorios extra al juego.

El cliente Android podrá acceder al servicio desde el canal de Juegos incluido en:

1. Mi Web y Start.

2. Así como desde la App "[REDACTED] Juegos", disponible en [REDACTED] Updates y Start.

La 1ra semana es gratis pudiendo descargar todos los juegos que quiera de un catálogo inicial de más de 100 juegos, con al menos 5 novedades por semana.

Plataformas de acceso a [REDACTED] Juegos:

Desde los portales HTML5 accesibles desde: Mi Web y [REDACTED] Start.

*Desde la APP de [REDACTED] Juegos * para terminales Android disponible en: [REDACTED] Updates y Start.*

El Servicio Tarifa Plana Juegos se empieza a usar a través de los accesos descritos anteriormente.

Los clientes podrán elegir entre suscribirse a la tarifa plana semanal, o jugar en modo freemium.

Puedes darte de baja en cualquier momento del servicio de juegos. Para ello, debes acceder (miweb.[REDACTED]), accede al apartado "Secciones", después baja hasta encontrar "Mis cosas" y "Mis bonos y suscripciones".



Comunidad de Madrid

Ahí verás una lista con todas las suscripciones activas e información relativa al servicio. Para darte de baja clica en la suscripción y después "Finalizar suscripción".

Por lo anteriormente expuesto, queremos indicar al [REDACTED] que el Servicio Tarifa Plana Juegos fue activado para la línea [REDACTED] con fecha 4 de junio de 2023, no procediendo la devolución del importe reclamado siendo el cliente quien debe activar/desactivar el citado Servicio, no disponiendo de la grabación solicitada.

Adjuntamos facturas en disputa para su verificación.

Asimismo mediante escrito de mayo de 2025, presenta las siguientes:

De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia la misma, con el ruego de que sean leídas ante el Colegio Arbitral.

Tras analizar los hechos expuestos por el [REDACTED] en el escrito de la reclamación y realizar las comprobaciones oportunas, 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 Servicio [REDACTED].

En este sentido le confirmamos que el servicio de Tarifa Plana juegos, fue activado para la línea [REDACTED] con fecha 4 de junio de 2023, no procediendo la devolución del importe reclamado siendo el cliente quien debe activar/desactivar el citado Servicio, no disponiendo de la grabación solicitada, ya que los medios para su activación no son a través del Servicio de Atención al cliente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 62,90 euros, correspondiente a los cargos por el concepto "tarifa plana juegos", cobrada al reclamante en las facturas emitidas entre el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2023, en base a las siguientes consideraciones:

Examinada la facturación indicada, ésta contiene un apartado: "**Tarifa big Yuser**" con una cuota concreta y cargos por "tarifa plana juegos" sin que se informe que estos 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.



Comunidad de Madrid

Aunque la entidad afirma que la activación de estos servicios, se puede hacer con diferentes modalidades y que el cliente elige la forma de suscribirse, no aclara si en este supuesto concreto, el cliente lo hace desde el portal, plataforma/App o bajo red wifi, precisando para este último supuesto confirmación vía SMS-que no se documenta-. No queda acreditado que el día 4 de junio de 2023, activara esta tarifa para la línea [REDACTED].

El reclamante mantiene que no ha prestado su consentimiento en ningún momento para la 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 que se registra por primera vez en la App de [REDACTED] en diciembre (hasta ese momento no estaba),para darse de baja en ese servicio, una vez que contactó con la empresa, para reclamar por ese concepto.Adjunta documentación con la clave de seguridad que le facilitan.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas- daños y perjuicios o similar- al no haber quedado acreditado ni su origen ni su cuantía.

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 de 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.