

REVISTA nº5. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDIZKARIA

Te puede pasar a ti

Te puede pasar a ti

EXPOSICIÓN DEL CASO

La persona reclamante vuelve a casa después de sus vacaciones y descubre que la factura del teléfono móvil refleja un gasto muy superior a los importes de las facturas anteriores.

Este aumento de la factura se debe, además de a llamadas y mensajes realizados de manera voluntaria, al envío de un número altísimo de mensajes cortos, con un importe superior al euro por cada uno de ellos.



Tras pedir explicaciones a la compañía telefónica con la que se tiene contratado el servicio móvil, la explicación que se obtiene es que la persona reclamante se ha debido dar de alta en un servicio de SMS, tras lo cual, recibe mensajes en su móvil con cierta asiduidad, mensajes que corren a su cargo.

La persona reclamante no reconoce haberse dado de alta en ningún servicio conscientemente. Se plantea la duda de si algún familiar pudiera haber utilizado dicho móvil para participar en algún concurso o bajarse melodías, aunque no lo considera probable.

Ante esta situación, la persona reclamante solicita ante el Colegio Arbitral que la compañía telefónica le devuelva el importe de los mensajes recibidos sin su conformidad.

La compañía telefónica alega que dicho consumo corresponde a servicios de Mensajería Premium solicitados por la persona reclamante, y no se han detectado anomalías por parte de los proveedores de estos mensajes Premium.

Te puede pasar a ti

DECISIÓN ARBITRAL

El análisis del caso aporta los siguientes datos:

- La persona reclamante ha sido dada de alta en el servicio de recepción de mensajes de manera unilateral, sin su consentimiento.
- La cantidad de mensajes en un periodo relativamente corto obedece a una pauta que se aleja de la mera voluntariedad de la persona reclamante.
- La persona reclamante no ha recibido información previa a la celebración del contrato ni ha firmado la aceptación del mismo.
- La compañía telefónica que participa en el reparto de los beneficios obtenidos por este servicio es responsable de la información y el uso que ofrece la compañía prestadora del servicio a través de su operadora.

Por todo ello, para este caso concreto, el Colegio Arbitral emite el siguiente Laudo, aprobado por unanimidad:

La persona reclamante deberá abonar a su compañía telefónica los mensajes y llamadas reflejados en la factura y realizadas a través del móvil que no respondan a una tarificación adicional.

La compañía telefónica reclamada, deberá abonar a la persona reclamante el importe relativo a los mensajes de valor añadido (SMS Premium), ya que no dispuso de información veraz, eficaz y suficiente sobre el servicio utilizado.



Se recuerda que cada caso de arbitraje se examina y considera de manera individual, y que el examen pormenorizado de cada caso puede arrojar puntos de vista y resoluciones arbitrales distintas entre sí.

El Laudo es vinculante y ejecutivo y debe cumplirse en el plazo señalado en el propio Laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.