



LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02751 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de diciembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que adquirió un terminal en tienda el 22 de mayo de 2015, y se averió el 28 de junio al sufrir un cortocircuito y no poder volver a encenderse. Como consecuencia de la avería también se estropeó la pantalla que tuvo que abonar al no cubrirlo la garantía. El 18 de diciembre se bloqueó solicitando una clave de desbloqueo sin que se hubiera activado dicha clave, y le dieron como única solución volver a resetearlo perdiendo los datos almacenados. Recogió el teléfono el 30 de enero, sin que lo haya vuelto a usar desde dicha fecha. Además teniendo restringidos los servicios de tarificación adicional desde el 7 de abril de 2013, se le han cobrado dichos servicios en las facturas de enero y julio de 2015. Ha reclamado tanto el terminal como las llamadas, y la empresa no acepta la reclamación. Solicita que se deje sin efecto el contrato de adquisición del móvil, que le devuelvan el importe de la reparación, como las cantidades pagadas en concepto de cuota pago a plazo efectuadas desde enero de 2015 hasta que se resuelva, y el abono de 18 euros (iva incluido) de las llamadas de tarificación adicional y que XXX adopten las medidas necesarias para que el bloqueo sea efectivo.

La empresa reclamada presenta escrito con fecha 3 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que ha excluido de su Oferta Pública de Sometimiento a Arbitraje de Consumo las reclamaciones en relación a las garantías de los terminales. En cuanto a las llamadas que reclama la cliente son realizadas a números 901 y 902 que corresponden a numeración especial y no adicional, por lo que no son bloqueadas y se facturan conforme al plan de precios de la cliente.

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

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

La parte reclamante aporta escrito en el que manifiesta su disconformidad con las alegaciones de la empresa, y solicita la cantidad de 188,93 euros a los que se añadirían los 4 euros mensuales que se sigan facturando. Adjunta copia de documentación que queda incorporada al expediente.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante sobre las llamadas realizadas a números 902 y 901, al considerar que se trata de numeraciones inteligentes que se utilizan por empresas y otras entidades públicas y privadas (en este caso XXX, XXX y XXX) con el fin de ser accedidas por clientes y usuarios sin tener que sufragar todos los costes de las comunicaciones, por lo que no son gratuitas para el llamante, y no suelen incluirse en las tarifas planas que comercializan los operadores. El derecho de desconexión está regulado para los números de tarificación adicional, no siendo aplicable en este el caso, en el que las comunicaciones no tienen componente de tarificación adicional, porque el usuario llamante no paga una cantidad añadida para remunerar al titular del número llamado en concepto de suministro de contenidos, sino únicamente la utilización de las redes de comunicaciones electrónicas. Por todo lo expuesto la facturación de las llamadas a los números XXX, XXX y XXX es correcta.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el terminal al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo las cuestiones relativas a terminales y equipos, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente la de la recepción de la notificación del Laudo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ARBCRU22



Comunidad de Madrid

ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX