

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01405 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de julio de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCAL: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid - UCE.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 16 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 10 de junio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación del servicio XXXXXXXX contratado en agosto de 2014, pues desde diciembre de 2014 los importes cargados en cuenta son muy elevados y abusivos. Solicita la devolución de las cantidades cobradas de más desde diciembre de 2014 hasta la actualidad, la adopción de medidas preventivas para que no vuelva a suceder y el cumplimiento del contrato XXXXXXXX.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que el cliente tiene contratado para las líneas XXXXXXXX y XXXXXXXX el producto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Que los conceptos facturados y no incluidos en la tarifa contratada son llamadas, mensajes y GPRS realizados en itinerancia.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en realidad reclama llamadas internacionales y llamadas especiales (901 y 902), cuyo resumen adjunta. Como su hijo se fue a Inglaterra a trabajar, cuando va a visitarle, llama previamente para levantar la restricción de las llamadas internacionales, para tener servicio, pero le sorprende los importes facturados cuando con otras compañías el servicio es mucho menor o incluso gratuito. Solicita el reintegro de 451€.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestando a su vez que ratifica las alegaciones anteriormente realizadas, tanto en cuanto al coste de las llamadas especiales a 901 y 902, como al coste de llamadas internacionales, pues el servicio en llamadas ha sido efectuado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisada la facturación objeto de controversia, no se aprecia afectación de derecho alguno de los consumidores, concluyéndose que la misma es correcta, pues recoge los datos del consumo realizado, habiéndose tarificado adecuadamente las llamadas, mensajes y datos, tanto recibidos como realizados en itinerancia o roaming.

Se trata de un consumo realizado por el propio reclamante desde el Reino Unido, como el mismo reconoce, consumo que en dicho país fue atendido por el operador extranjero de la zona con el que el reclamante hizo uso de su línea, no siendo aplicable a dicho consumo la tarifa contratada con la operadora para el tráfico en España.

Al respecto, informar al reclamante que como la telefonía móvil no entiende de “fronteras”, a tal fin, las distintas operadoras informan en todo momento a los clientes mediante sms qué operador está captando el servicio pretendido y por lo tanto también lo cobrará; pudiendo asimismo el propio usuario del terminal elegir el operador con el que desea utilizar su línea, lo que de hecho se visualiza en la propia pantalla.

Añadir que el proceso de facturación de toda operadora se realiza mediante un sistema automático que detecta las llamadas, mensajes y datos que se envían desde cada línea de teléfono y su duración, avalando de este modo la autenticidad de las facturas emitidas y garantizando que los consumos facturados han sido efectivamente realizados desde cada línea. De modo que no cabe lugar a dudas que el consumo reflejado en la factura objeto de controversia ha sido realizado desde la tarjeta Sim del reclamante por el mismo o por persona autorizada o incluso de forma involuntaria. Dato que se confirma pues revisadas las llamadas facturadas se comprueba que alguna de las mismas se han venido efectuando también en otras fechas y franjas horarias, incluso al mismo nº de teléfono, por lo que resulta evidente que todas ellas han venido efectuándose desde la línea nº XXXXXXXXXX.

Por otro lado, informar al reclamante que los números que empiezan por **901 y 902** se conocen como llamadas compartidas, puesto que el coste se reparte entre el llamante y el llamado, y corresponden normalmente a servicios de información de empresas y entes administrativos. En España, las líneas 901 y 902 se han liberalizado de tal forma que el coste de la llamada dependerá del operador telefónico que haya contratado cada compañía.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**