



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04855.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El sábado 31 de marzo de 2018, necesitaba comunicarse con el servicio de atención al cliente de Apple para consultar un tema vinculado a su teléfono Iphone. En internet encuentra el número teléfono [REDACTED] donde se le informaría de número buscado. Ese número pertenece a " Esto es [REDACTED] ". Al marcar el [REDACTED] donde en ningún momento le informaron del coste de la llamada, le pasaron directamente con el servicio técnico de ASpple, donde realizó la consulta que necesitaba. A los dos días al consultar el estado de su cuenta en [REDACTED] se encuentra con dos llamadas, una con una duración de 2 minutos 37 segundos y coste de 10,24 euros y una segunda con duración de 20 minutos , 2 segundos y coste de 59,04 euros, antes de IVA. Señala que solo realiza una llamada y que desde ahí redirigen su llamada al servicio de atención al cliente de Apple , que es un servicio gratuito. El servicio 11887 factura la total conversación con el técnico de Apple, siendo que es gratuito. Solicita el total reembolso de los importes, a excepción el facturado para informarle del teléfono que buscaba.

La empresa mediante escrito de fecha 13 de noviembre de 2018, manifiesta que aceptar someter la resolución del presente conflicto a arbitraje de consumo de la Junta Regional de la Comunidad de Madrid, renuncia a vía judicial y se obliga al cumplimiento del laudo.

Se informa que la empresa [REDACTED] ha cambiado de denominación social, era anteriormente "[REDACTED]"

Realiza alegaciones en el siguiente sentido:

Señalan que la reclamante realiza dos llamadas y no una sola, en fecha 31 de marzo de 2018. Es el operador de acceso ([REDACTED] en este caso), quién cobra al usuario según sus propios registros el precio del servicio de consulta de números de abonados y una vez descontado el importe de sus honorarios en tanto que operador de acceso, abona el resto del importe de la llamada al siguiente operador , quienes descuentan honorarios y después abonan el importe restante a [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Señala que sí realizan locuciones previas al inicio de la llamadas y otra previa a la progresión de la misma. Adjuntan un certificado por la entidad responsable de la configuración de equipos certificando como se configuran las locuciones automáticas.

Aportan asimismo grabación de las locuciones que según la empresa se escuchaban en la fecha de la llamada.

El reclamante debe abonar la totalidad de la llamada efectuada al [REDACTED] incluyendo la parte de la llamada progresada al servicio técnico. Solamente está prohibida la progresión a llamadas de tarificación adicional.

Si se le facilita el número del servicio técnico de Apple, y se escucha en la grabación que la persona que llama lo conoce, en llamada previa solicita teléfono de alguna empresa que resuelva el problema.

La reclamante mediante escrito de fecha 6 de febrero de 2019 señala que en las grabaciones recibidas no se aclara el periodo de tiempo de conexión o servicio a que se refiere. En la locución "Espana_118X 65441..." en ningún momento se escucha tarifa ni el operador telefónico la menciona, por tanto no se informa al usuario de la tarificación. Las otras dos locuciones están separadas e independientes de la primera.

Que el único importe que se debiera haber facturado es el correspondiente a 1:59 que es el tiempo que se presta el servicio y el resto, es un servicio prestado por el técnico de Apple.

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta copia completa de la factura emitida, para que se verifique que la titular de la línea es la reclamante, aunque realiza la llamada su esposo de su parte.

Admite que contacta con la empresa porque al buscar el teléfono de Apple en internet, aparece el [REDACTED]. Reitera que nadie le informa del precio y coste de la llamada. Solicita que le reintegren la cantidad total de (71,87 euros)

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Indica que desde el inicio de la reclamación hasta fecha actual, la reclamante incurre en varias contradicciones. En primer lugar señala que no llama, luego que sí lo hace pero una sola vez y finalmente admite dos llamadas, pero que no le indican el precio. Pone de manifiesto que en todo momento se ha cumplido rigurosamente, con lo establecido en la normativa y aporta certificado de la compañía independiente, responsable de la configuración de los equipos.

Por otra parte expone que los precios totales por los servicios están sujetos a la normativa recogida en la Orden CTE 711/2002, siendo el operador de acceso del usuario llamante el encargado de la facturación al mismo de todas las llamadas realizadas desde su terminal incluyendo las llamadas al 11887, siendo el encargado de la contabilización y registro de la duración y resto de las llamadas al [REDACTED]

No existe limitación de progresión de llamadas para los números 900.

Considera que la empresa ha cumplido con todas sus obligaciones y solicita desestimación de la reclamación.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, verifica la correcta legitimación activa y pasiva de los interesados y acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 59,04 euros**, cantidad calculada en equidad, en la siguiente forma: se toma como referencia el precio total de la segunda llamada -59,03 euros + IVA- y se descuenta importe equivalente al reflejado en la primera llamada (10,23 euros + IVA), ya que la finalidad de la misma fue la misma que la primera: obtener información.

Se carecen de otros datos para poder fijar precios y contraprestaciones exactos, en relación con los servicios que se ofrecen a través de la Operadora de acceso, considerando que con este cálculo, se respeta el equilibrio de las demandas pretendidas y la ofrecidas.

En relación con la prueba practicada y normativa aplicable aportada por la reclamada, la parte reclamante no aporta ningún elemento probatorio que desvirtúe la primera llamada efectuada al servicio [REDACTED] el día 31 de marzo de 2018 a las 17:31:46 y en consecuencia se ha facturado correctamente.

En cuanto a la segunda llamada, la realizada el día 31 de marzo de 2018 a las 17:36:16, se aportan tres grabaciones separadas – una, con la conversación mantenida con el operador telefónico y dos más, en las que se identifica el prestador del servicio y precios-, aunque no pueda afirmarse entre las mismas unidad de acto.

No obstante, este Colegio Arbitral, sin perjuicio de otorgar veracidad y fuerza probatoria al certificado emitido por una tercera empresa-que no es parte en el presente procedimiento-relativa a la configuración de los equipos de distribución de llamadas utilizados por el [REDACTED], comprueba que en la conversación del usuario con el operador recogida en la segunda llamada, en ningún momento se le pregunta al reclamante, si desea que le progresen la llamada al número solicitado, sino que por el contrario le indican “ *le paso*”, de forma que no se cumple la afirmación efectuada de contrario cuando señala “ *el operador facilita la información , y, además, si el llamante desea que se le progrese...*”

Se considera que en esa locución el operador no ofrece al usuario la posibilidad de acceso al número de teléfono de información solicitado, no pudiendo ser imputado al consumidor la citada actuación, con independencia de las relaciones que mantengan en este apartado operadora de acceso y prestador del servicio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y 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 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL