



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01845.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Numeración especial:

En Madrid, a 01 de agosto de 2023 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: El reclamante refiere que hay dos importes en su factura de 30,50 € y de 18,81€ un total de 49,31 € por un número de teléfono [REDACTED] y donde según refiere el reclamante, no avisan del coste de la llamada y todo fue para solicitar una grúa del seguro [REDACTED]

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Ruego el abogo de los 49,30 € , por ser abusivo y contrario a derecho".

En su escrito de fecha 4 de abril de 2023 refiere: Me pongo en contacto con vosotros en la relación a la reclamación a la compañía telefónica "[REDACTED]" por un cobro abusivo. Tras leer contestación por el Dpdo de Atención al cliente de [REDACTED]. 1º Puntualizar que la reclamación realizada a la oficina del consumidor contra la compañía telefónica [REDACTED] fue consultado con la OCU donde nos indicaron en poner reclamación por vía oficina de consumidor. 2º Que la compañía [REDACTED] fue la empresa del cobro abusivo por el coste de número [REDACTED] por un importe TOTAL de 49,30 € 3º Que los servicios [REDACTED] en otras operadoras de telefonía lo tiene restringido ya que la ultima responsabilidad de la misma son de las compañía telefónicas. 4º Por via internet se puede comprobar las numerosas estafas que estan realizado el [REDACTED]. 5º Dicen la compañía [REDACTED] que han revisado dicha reclamación, invito a que revisen cuidadosamente las llamadas donde JAMAS SEME INFORMA EL COSTE DE LA LLAMADA. Donde se puede comprobar fácilmente en la grabación de la llamada indico al tele operado poco competente donde le indico que porfavor que diga cuanto me va a costar la llamada, donde solo me pide informacion absurda y me deja en espera varias veces después de 15:53 y finalmente me cuelga la llamada INDIGNANTE!!! , obviamente son estrategia para cobro abusivo y por lo tanto estafa, vuelto a llamar al teléfono para que me manden una grua y nuevamente directamente me lo coge una operadora donde me solicita la misma información que el primer teleoperador donde en la misma llamada ya le dejo el mal estar por la demora de

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

la llamada y me tienen al teléfono 16 minutos mas. Claramente esta todo intencionado. 6º Comisión Nacional de Mercados y Competencia demostró que en algunos casos los operadores ofrecían técnicas engañosas en los numero [REDACTED] 7º Ruego el abogo de los 49,30 € , por ser abusivo y contrario a derecho

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: “Queremos poner en su conocimiento que, tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos que nos describía en su escrito el Sr. [REDACTED], hemos comprobado que las llamadas efectuadas al número [REDACTED] en el mes de diciembre de 2022, con un importe de 49,3075 € (IVA incluido), aparecen realizadas desde la línea de referencia. Se ha hecho mediante un servicio de información ajeno a nuestra compañía. Estos números se consideran de acceso público y de información, por lo que no se pueden bloquear. Tal y como consta en la normativa de los servicios de directorio, publicados en el B.O.E. nº 81 de 4/4/02, donde se atribuye el código [REDACTED] a éste tipo de servicios, también denominados “Servicio de Directorio”.

Adjuntada la factura por D. [REDACTED], consideramos que esta tiene valor probatorio de que las conexiones en ella reflejadas han sido efectuadas desde el terminal asociado a la línea a que dicha factura se refiere, no siendo bastante para desvirtuar tal presunción la mera manifestación en contrario de no haberlas realizado, y máxime teniendo en consideración que la facturación se lleva a cabo a través de un proceso automático que garantiza su autenticidad.

Los proveedores de los servicios de consulta [REDACTED] informan al usuario, antes de acceder al servicio, del precio de la llamada y del nombre del proveedor. Esta información se suministra mediante una locución informativa (15s.) seguida de un periodo de guarda (5s.) durante el cual el usuario puede desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones incurrido por el operador telefónico del usuario. Los precios aplicados por los proveedores de servicios de consulta [REDACTED] varían significativamente en función del proveedor llamado ya que tienen libertad para establecer el precio que cobra por sus servicios.

Por último, destacar que, al no superar el precio de 2,5 €/min (Impuesto excluido) no es necesaria la petición por parte del cliente para efectuar este tipo de llamadas, ya que, el servicio proporcionado por el [REDACTED], cumple la normativa modificada y aprobada por El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en la Orden ETU/114/2018, con vigencia desde 10/05/2018.

No obstante, rogamos al Sr. [REDACTED], que siempre compruebe los números de información en las páginas oficiales de las empresas u Organismos a las cuales desee llamar, evitando así, facturaciones no deseadas.

Este tipo de situaciones suelen producirse cuando el cliente busca un número determinado en un buscador de Internet, y al acceder a la numeración, pincha directamente a llamar, de esta forma se trasfiere la llamada desde uno de estos “Servicio de Directorio”, y la misma es facturada por dicha empresa.

Sugerimos a D. [REDACTED] que envíe la reclamación a dicha empresa ([REDACTED]; [REDACTED] [REDACTED]) puesto que [REDACTED], se limita a facturar los importes marcados por las mismas. O bien que reclame a su compañía de seguros [REDACTED], con quien mantuvo comunicación en dicha llamada.

En su escrito de fecha 24 de mayo de 2023 refiere: Asimismo, aprovechamos la ocasión para indicar que nos reiteramos en las alegaciones anteriormente presentadas, confirmando que las llamadas efectuadas al número [REDACTED] en el mes de diciembre de

Comunidad de Madrid

2022, con un importe de **49,3075 €** (IVA incluido), aparecen realizadas desde la línea de referencia. Se ha hecho mediante un servicio de información ajeno a nuestra compañía. Estos números se consideran de acceso público y de información, por lo que no se pueden bloquear. Tal y como consta en la normativa de los servicios de directorio, publicados en el B.O.E. nº 81 de 4/4/02, donde se atribuye el código [REDACTED] a este tipo de servicios, también denominados “Servicio de Directorio”.

Adjuntada la factura, consideramos que tiene valor probatorio de que las conexiones en ella reflejadas han sido efectuadas desde el terminal asociado a la línea a que dicha factura se refiere, no siendo bastante para desvirtuar tal presunción la mera manifestación en contrario de no haberlas realizado, y máxime teniendo en consideración que la facturación se lleva a cabo a través de un proceso automático que garantiza su autenticidad.

Los proveedores de los servicios de consulta [REDACTED] informan al usuario, antes de acceder al servicio, del precio de la llamada y del nombre del proveedor. Esta información se suministra mediante una locución informativa (15s.) seguida de un periodo de guarda (5s.) durante el cual el usuario puede desistir de continuar sin que le sea efectuado ningún cargo, excepto el correspondiente al coste de las telecomunicaciones incurrido por el operador telefónico del usuario. Los precios aplicados por los proveedores de servicios de consulta [REDACTED] varían significativamente en función del proveedor llamado ya que tienen libertad para establecer el precio que cobra por sus servicios.

Por último, destacar que, al no superar el precio de 2,5 €/min (Impuesto excluido) no es necesaria la petición por parte del cliente para efectuar este tipo de llamadas, ya que, el servicio proporcionado por el [REDACTED], cumple la normativa modificada y aprobada por El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital en la Orden ETU/114/2018, con vigencia desde 10/05/2018.

No obstante, rogamos al Sr. [REDACTED], que siempre compruebe los números de información en las páginas oficiales de las empresas u Organismos a las cuales desee llamar, evitando así, facturaciones no deseadas.

Este tipo de situaciones suelen producirse cuando el cliente busca un número determinado en un buscador de Internet, y al acceder a la numeración, pincha directamente a llamar, de esta forma se trasfiere la llamada desde uno de estos “Servicio de Directorio”, y la misma es facturada por dicha empresa.

Sugerimos a D. [REDACTED] que envíe la reclamación a dicha empresa ([REDACTED]; [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]) puesto que [REDACTED], se limita a facturar los importes marcados por las mismas. O bien que reclame a su compañía de seguros [REDACTED], con quien mantuvo comunicación en dicha llamada.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la llamada está realizada y el coste se ajusta a lo establecido por la normativa para los números [REDACTED]. Se desconoce si el operador informo o no del coste del servicio y también se desconoce, si el reclamante, antes de llamar a un número especial y fuera de su tarifa, se informó del coste del mismo.

Por ello, este Órgano Arbitral, en EQUIDAD, DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al entender que la llamada está realizada y el coste de la misma se ajusta a la normativa vigente.

Comunidad de Madrid

MOVIL	23/12/2022	20:13	00:06:21	0,0000€
Móvil	30/12/2022	11:12	00:10:56	0,0000€
Total (63)			14:00:00	0,0000€

Otros consumos

Destino	Descripción	Fecha	Hora	Duración	Importe
	Numeración	09/12/2022	15:53	00:06:27	18,8054€
	Numeración	09/12/2022	16:00	00:10:19	30,5021€

Total (2) **00:16:46** **49,3075€**

Destino	Descripción	Fecha	Hora	SMS	Importe
	SMS Nacional	08/12/2022	04:12		0,1000€

Total (1) **1 SMS** **0,1000€**

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

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 del 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.