

Expediente nº 398/2005  
Junta Arbitral Provincial de Consumo.  
Diputación Provincial de Sevilla

En la ciudad de Sevilla, a 24 de noviembre de 2.005, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los vocales *D. Manuel Garfia Brito*, como árbitro propuesto por las Organizaciones de Consumidores (UCE), y *Dª. Ana María Racionero Chacón*, como el propuesto por los sectores empresariales (Organización Empresarial ANIEL), presidido por *D. Alfonso Rodríguez Estacio*, y como Secretaria del Colegio *Dª. Carmen Campayo Rodríguez*: sobre reclamación arbitral de D.

contra D. sobre reclamación de facturación incorrecta como consecuencia de contrato de suministro con la reclamada, expediente **nº 398/2005** de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Excelentísima Diputación Provincial de Sevilla; al amparo de lo dispuesto en la antigua **Ley 36/1.988**, de Arbitraje, de 5 de diciembre de 1.988, así como en la nueva **Ley 60/2.003**, de 23 de diciembre, en lo referente a las “*normas relativas al convenio arbitral y a sus efectos*” y a la impugnación del laudo (puntos 1 y 2 de la Disposición Transitoria Única de la Ley 60/2003); y el **Real Decreto 636/1993**, de 3 de mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dicta el presente **LAUDO** para resolver la cuestión litigiosa anteriormente referenciada.

Tiene su base fáctica en la siguiente relación de

## ANTECEDENTES

**PRIMERO.- Solicitud de arbitraje y formalización del Convenio Arbitral.** En fecha de 5 de julio de 2.005 *D. [Redacted]* presentó contra la empresa *[Redacted]*, solicitud de arbitraje de consumo ante esta Junta por disconformidad en la facturación de los gastos de los servicios telefónicos contratados, en concreto, con la **factura nº 28-F583-590310**, emitida el 1 de junio de 2.005, con la petición expresa de que se detrajera de la misma las llamadas que el reclamante no reconocía como hechas.

Al tener la empresa presentada Oferta Pública de Sometimiento al Sistema de Arbitraje, se formalizó el convenio arbitral en la misma fecha de presentación de la reclamación del consumidor, pues entendió la Junta que ésta se hallaba dentro del ámbito de la oferta (artículo 6.1 del R.D. 636/1.993, de 3 de mayo).

**SEGUNDO.- Constitución del Colegio.** Formalizado el Convenio Arbitral, el Colegio fue designado en fecha de 9 de noviembre de 2.005.

**TERCERO.- Audiencia a las partes.** Para el adecuado conocimiento de la cuestión se citó a las partes a una vista oral, que ha tenido lugar

en el día de hoy, 24 de noviembre de 2.005. A ella sólo compareció la parte reclamante, no obstante estar debidamente citadas ambas.

**CUARTO.- Pruebas practicadas.** El Colegio Arbitral no estimó necesaria la práctica de prueba adicional a la aportada por las partes (documental consistente en las facturas emitidas y otros documentos que obran en el expediente).

**QUINTO.- Relación de las alegaciones formuladas por las partes.** De acuerdo con sus respectivos escritos que obran en el expediente, las alegaciones pudieran quedar sucintamente relacionadas de la siguiente forma:

- Por el reclamante:

1. Solicitaba la corrección de la facturación realizada por la empresa, puesto que, según su opinión, no se había producido ninguna de las llamadas a los “servicios de tarificación adicional” que se expresaban en la factura (llamadas con prefijo “803”).
2. También negaba la realización de ciertas llamadas ordinarias. En definitiva, sólo reconocía las que él mismo había señalado en la copia de la factura que aportaba.
3. Del mismo modo, en el acto de la vista oral intentó ampliar la reclamación a una nueva factura –la de 1/7/05–, que se había emitido con posterioridad a la primera y que según él adolecía de los mismos defectos que la anterior. El Colegio, por unanimidad, desestimó la ampliación de la reclamación porque, al no comparecer la reclamada, debatir en este acto sobre nuevos extremos no conocidos con anterioridad, le acarrearía a ella indefensión al no disponer de momento alguno para articular su defensa.

- Por la reclamada:

1. Por su parte, la reclamada, en su contestación a la hoja de reclamación del usuario de 9 de junio de 2.005 y en escrito presentado en el día de hoy, alega que no ha detectado ninguna anomalía en el funcionamiento del teléfono y que los consumos facturados se han producido efectivamente.
2. Añade que el reclamante ya había abonado facturas elevadas con anterioridad y por parecidos servicios y que, puesto en contacto con ellos, éste nunca negó las llamadas a “servicios de tarificación adicional”, sino sólo su elevado importe; y que, por último, realizaba numerosas llamadas al 666 para conocer al detalle el consumo actualizado, lo

que parece indicar que era plenamente consciente del tipo de llamadas que efectuaba.

**SEXTO.- Puntos controvertidos objeto de arbitraje.** En consecuencia, los puntos sobre los que se centra la controversia entre las partes son los siguientes:

1. Procedencia de la facturación de los "Servicios de Tarificación Adicional" y realización de las llamadas a ellos.
2. Procedencia de otras llamadas ordinaria que el reclamante niega haber realizado.

A los anteriores antecedentes se corresponde el siguiente análisis sobre el fondo de la cuestión.

### MOTIVACIÓN

**PRIMERO.- Punto Controvertido primero.** Sobre la determinación de si unas llamadas a unos determinados números de teléfono se han producido o no, se ha de forzosamente concluir que es una tarea, si no imposible, al menos muy difícil. En esta tesitura, este Colegio, sin dudar de ninguna de las dos versiones plenamente contradictorias de las partes, y que a priori nos resultan igualmente válidas y merecedoras de respeto, no va a entrar a valorar los indicios que pudieran hacernos decantar por una postura u otra, sino que resolverá la cuestión atendiendo a otros extremos que nos resultan de mayor trascendencia.

En este sentido, si nos resulta censurable, y entendemos que es la causa directa de incidentes como el que es objeto de este arbitraje, la extraña regulación legal de los servicios extraordinarios de tarificación adicional, que hace que tenga que ser el usuario el que se dé de baja expresamente y no al contrario (expresar su voluntad para darse de alta), y que, de ese modo, se consagren estos tipos de acuerdos con fuerza contractual sin existencia de consentimiento de una de las partes, lo cual, además de inexplicable y contradictorio –no puede haber contrato sin voluntad–, es contrario al orden público, pilar de nuestra convivencia social. Como esa regulación legal para los teléfonos fijos ha sido modificada en el sentido deseable: ahora es el usuario el que expresamente y por escrito ha de darse de alta en estos servicios (**Orden PRE 2410/2.004**, de 20 de julio –BOE 175, de 21 de julio–), no nos parece adecuado ni acorde con el principio de justicia seguir manteniendo la regulación anterior para los usuarios de teléfonos móviles, como es el caso. Así, con independencia de si esas llamadas se han producido o no –lo que tendría que ser deducido por la valoración de los indicios que nos ofrecen las partes–, este Colegio entiende que al venir esos "servicios de tarificación adicional" impuestos al usuario, no deben facturarse en tanto éste no exprese con claridad su voluntad de recibirlos.

A más abundamiento, también resulta censurable que la empresa suministradora, concedora de la regulación legal, al apreciar que se está produciendo un consumo exagerado de esos servicios, no ponga medios para, por una parte, recabar expresamente la voluntad del usuario de recibir esos servicios extraordinarios; y por otra, garantizar el pago de las cuantiosas facturas que con toda seguridad se van a producir.

Estas circunstancias nos hacen estimar la reclamación del usuario y llegar a la conclusión que de la factura habrán de ser eliminados todos los conceptos que provengan de pagos por "servicios de tarificación adicional".

En consecuencia, este punto de la reclamación se acepta.

**SEGUNDO.- Punto Controvertido segundo.** En cuanto al otro punto de la reclamación, la anulación de ciertas llamadas ordinarias, no merece correr la misma suerte que el anterior. No existe ningún motivo que nos haga sospechar que esas llamadas no se hayan producido; y, es más, el propio usuario reconoce llamadas a números que, en otros momentos, no reconoce. Sería poco probable que se produjeran errores en la facturación referentes a llamadas a números que sí son conocidos por el propio consumidor. Por tanto, debe ser rechazada esta petición.

Este punto, pues, ha de ser desestimado.

**TERCERO.-** Por último, en cuanto a la ampliación de la reclamación a la factura del mes de julio de 2.005 que este Colegio no admitió, como se dijo en los antecedentes, por motivos puramente formales (aunque del escrito de 24 de noviembre de 2.005 se deduce que la empresa no la desconoce), sería aconsejable que la suministradora la admitiera *motu proprio* puesto que el objeto de debate es idéntico al presente, y así evitar al usuario tener que solicitar un nuevo procedimiento para su impugnación.

Por todo lo anterior, este Colegio Arbitral, según su leal saber y entender

**RESUELVE** por mayoría estimar la reclamación formulada por D. \_\_\_\_\_, contra \_\_\_\_\_, y declarar la obligación de ésta de rehacer la factura **28-F583-590310**, emitida el 1 de junio de 2.005, y suprimir en la nueva factura que se haga todos los servicios facturados de llamadas a "Servicios de Tarificación Adicional" (llamadas con prefijo "803") que se declaran nulos; con desestimación de las demás peticiones del usuario.

Este laudo deberá ser cumplido en el plazo de veinte días desde su notificación a las partes.

Este Laudo sólo podrá ser impugnado ante la Audiencia Provincial de Sevilla (artículo **8.1.5** de la **Ley 60/2.003**), en la forma prevista en el artículo **42** de la misma ley, y en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación (artículo **41.4**).

Manuel Garfía Brito  
Vocal Organización de Consumidores

Alfonso Rguez. Estacio  
Presidente Colegio Arbitral

Ana María Racionero Chacón  
Vocal Organización Empresarial

Carmen Campayo Rguez.  
Secretaria Colegio Arbitral