

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03821/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX- XXX

En Madrid, a 21 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, 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.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 que por correo ordinario la empresa le comunica que a partir del 5 de mayo de 2015 aumenta 5 euros/mes (iva incluido) la tarifa del contrato del producto "XXX", sin ninguna mejora o prestación adicional, modificando unilateralmente las condiciones del contrato y de lo publicitado por la empresa especificando que las condiciones eran "para siempre". Solicita mantener las condiciones anteriores (49,9 euros+iva), o en su defecto una indemnización por el incumplimiento de las condiciones contractuales por la empresa, en la cuantía de 5 euros/mes (iva incluido) desde la facturación que se efectuó a partir del 5 de mayo de 2015, y hasta que el solicitante cambie de operador y rescinda el contrato XXX.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 25 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que mediante adjunto a la factura de 4 de abril de 2015 se informó que a partir de 5 de mayo de 2015 cambia el precio del producto que pasó a ser 65,38 euros/mes (impuestos incluidos). Asimismo se informó del derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización respecto del servicio contratado, sin perjuicio de otros derechos adquiridos como pueda ser la adquisición de terminales con apoyo económico por parte de la empresa. Asimismo, informa que el compromiso del servicio XXX figura finalizado desde el 14 de octubre de 2014, y la línea móvil figura dada de baja por portabilidad el 6 de noviembre de 2015 y la línea fija el 20 de noviembre de 2015.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta que solicitó la baja de todos los servicios el 5 de noviembre de 2015, la del móvil se tramitó el 6 de noviembre pero la del fijo se demoró hasta el 20 de noviembre. Solicita la devolución de las cantidades indebidamente cobradas desde junio de 2015 hasta la última factura.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que declara que se ha anulado la factura de 4,36 euros de fecha 4 de enero de 2016, que no le consta el abono que el reclamante manifiesta haber recibido por importe de 5,78 euros, y que desde el 14 de octubre de 2014 no había compromiso de permanencia en el servicio contratado. En relación con la reclamación por la subida de precio ratifica el escrito de alegaciones aportado al expediente.

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 acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la cuota facturada incluye servicio fijo+ adsl y móvil, no habiéndose prestado durante la totalidad del periodo de facturación de la factura de 4 de diciembre de 2015 uno de los servicios contratados. En consecuencia, y no constando en el expediente el concepto del abono por importe de 5,78 euros, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante la cantidad de **13,08 € (iva incluido)**.

DESESTIMAR la pretensión en relación con la subida de precio del producto XXX, al considerar que este órgano arbitral carece de competencia sobre posibles infracciones a la normativa vigente en materia de publicidad, que la empresa reclamada ha cumplido los requisitos establecidos legalmente para modificar las condiciones de los contratos, y que en el contrato celebrado el 14 de octubre de 2013 se establecían unas condiciones contractuales con un compromiso de 12 meses, periodo que ha habido finalizado cuando se modificó el precio contratado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría con el voto en contra del vocal en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, que se anexa al laudo, en relación con el acuerdo adoptado por el que se desestima la reclamación por la subida de precio del producto xxx.

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

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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, 21 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX