

LAUDO ARBITRAL

3004 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 1 de Diciembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C. MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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 30/12/14 recibe sms en el que XXX le informa que a partir del 18/02/15 cambian los precios y que puede resolver el contrato sin penalización. A principios de febrero/15 pide información telefónica sobre el nuevo precio y decide quedarse en XXX. Cuando recibe la primera factura (18/02 a 17/03) observa que el importe facturado no se corresponde con la información recibida de XXX. Reclama en el XXX sin que resuelvan positivamente. Solicita: que le apliquen los precios informados y le reintegren el importe cobrado en exceso.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación. Se le envió un sms en el que se informa que a partir del 18/02/2015 cambia el precio del producto XXX. Aporta condiciones. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés. En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Solicitan Laudo desestimatorio.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta 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. Manifiesta que llamó a XXX el 02/02/15 para informarse de las nuevas tarifas y le dijeron los nuevos precios pero que se le mantenía el consumo mínimo de 6 €. Cuando recibe las facturas la diferencia entre lo informado era de 6 € a 9,91 €. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre el exceso cobrado, que le mantenga la tarifa durante dos años o que le quiten la penalización del terminal.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el 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** la pretensión de la reclamante por cuanto se aprecia una información deficiente por parte de XXX acerca de las condiciones de la tarifa XXX, ya que en el escrito presentado por dicha reclamada tampoco coincide lo informado con lo facturado en concepto de *consumo mínimo*.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral determina que XXX compense a la Sra. XXX por la deficiente información, reintegrándole la cantidad de cuarenta y dos Euros con sesenta y seis Cts (42,66 €), diferencia entre el consumo mínimo previo a la subida del precio de la tarifa y el facturado desde el 01/04/2015 hasta el 01/12/2015.

Se desestima la pretensión de la reclamante de mantener el precio de la tarifa durante dos años por cuanto XXX cumplió las obligaciones formales de comunicación previa de las nuevas tarifas y del derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la reclamante.

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 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 1 de Diciembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX