

LAUDO ARBITRAL

2987 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 19/08/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto.

Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: XXX le ha cobrado 12 € en concepto de datos por un servicio (+ megas) que no ha contratado y que ha adherido a su tarifa de forma unilateral, cuando antes se bajaba la velocidad sin coste alguno. Ha reclamado y le dicen no procede la devolución. Solicita: que se le abone por XXX el coste cobrado de 12 €.

La parte reclamada manifiesta que los consumos que aparecen en la factura de 22/07/15 son correctos y los traficos asociados han sido realizados desde la tarjeta Sim del servicio XXX, que tiene la tarifa XXX. En la factura anterior de 22/06/15 se informa a los clientes de las condiciones del Plan, que incluye el servicio + Megas, en el cual, superados lo Gb de su tarifa navegará a máxima velocidad por 2 € cada 200 Mb adicionales. Informan que el artículo 9.3 del R.Dº 899/2009, por el que se aprueba los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, faculta a los operadores a realizar modificaciones en los contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. El día 25/05/15 se envía un correo electrónico al Sr. XXX informándole de los cambios de condiciones de su línea, con vigencia a partir del 01/07/15. También se le envía mensaje de texto el día 08/07/15 informándole que ha consumido el 90 % de Mb de su tarifa, haciendo mención en dicho mensaje que, alcanzado el 100 %, navegará a la máxima velocidad por 2 € cada 200 Mb adicionales y notificándole el 13/07/15, mediante otro mensaje, de que ya había alcanzado el 100 %. En la factura de 22/07/15, debido a que el Sr. XXX activó una promoción XXX el día 18/07/2015 se aumentaron los Mb, pero los consumos realizados desde el 13 al 18/07/2015 no entraron dentro de dicha promoción.

En escrito presentado por la parte reclamada para el acto de la Audiencia manifiesta que se ratifica en las alegaciones presentadas y, no obstante, informan que se ha gestionado un abono de 12 € que será ingresado en la cuenta bancaria de domiciliación de recibos del Sr. XXX.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda:

ESTIMAR TOTALMENTE la pretensión del reclamante por cuanto, la normativa de protección de los Consumidores proscribire las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de modificación unilateral del contrato, salvo que concurran motivos válidos especificados en el mismo.

En este sentido, tanto las Condiciones Particulares de Contratación emitidas por XXX (art. 18 y 19) como la legislación sectorial en la que esta se ampara en sus alegaciones (R Dº 899/2009 de 22 de mayo), prevén la modificación unilateral de las condiciones contractuales, enumerando los motivos por los cuales se producen dichas modificaciones y limitadas a la previa comunicación al cliente y al reconocimiento de su derecho a resolver el contrato de forma gratuita, en caso de disconformidad.

En el presente caso, y con base en la información de las condiciones de la tarifa contratada, XXX, que figura textualmente en las facturas aportadas, se colige que la contratación del servicio + *Megas* es opcional, pudiéndose activar o desactivar de forma gratuita por el usuario y, si no se dispone de este servicio la velocidad se reduce.

Por lo anterior, y con independencia de que la propia XXX. haya gestionado un abono de 12 € a favor del reclamante, solo a petición de este se podrá activar el precitado servicio XXX.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación.

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.

Previo 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, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 11 de Diciembre de 2015

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX