



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL)

02935/2015

RECLAMANTE: D^a XXX NIF XXX
RECLAMADO : XXX CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante expone que con fecha 8 de julio de 2015, recibe un SMS indicándole que a partir del día siguiente va a disfrutar de la nueva tarifa XXX por 21,95€, 2,59€ más de lo que pagaba por su tarifa. Le indican que le mantienen de las cosas que ya disfruta, a excepción de 0,5 Gb más que la reclamante reconoce que no necesita, ya que con lo que tenía en la antigua tarifa le sobraba todos los meses. Este cambio no se ha notificado con el correspondiente mes de antelación de tarifa. Dice que la única carta que le ha mandado la empresa reclamada ha sido por email, que lo recibe el 9 de julio de 2015, contestando a su reclamación del 8 de julio de 2015. Que considera abusivo, según el artículo 82.4 a y b del R.D. 1/2007, que en la carta no se le informa de la posibilidad de comunicar su disconformidad con este cambio de tarifas, por lo tanto, expone que están limitando sus derechos como consumidora. SOLICITA: Mantener las prestaciones que tenía contratadas hasta ahora (150 min./mes para hablar, sin establecimiento de llamadas ni SMS gratis y 1Gb) por el mismo importe que venía pagando que es 19,36€.

El reclamado expone, en síntesis, que el 7 de noviembre de 2013 la línea XXX disponía de la tarifa XXX tal y como se confirma en la factura de abril de 2015 al cliente de la que adjuntan copia al cliente, se le informa a partir de junio que la tarifa de esta línea pasaría a ser XXX. Que como consecuencia a fecha 8 de julio de 2015 en la línea de referencia, se activó la tarifa XXX. Señalan que el cliente se encuentra al corriente de pago.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante, visto que la información que ofrece XXX respecto al cambio de tarifa, , no se considera suficientemente informativa, .

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

Por lo tanto, XXX XXX. debe abonar a DÑA. XXX XXX la diferencia entre la tarifa XXX y su anterior tarifa desde el 8 de julio de 2015 hasta la recepción de este laudo. Asimismo, la Sra. XXX tendrá la opción de **resolver** el contrato con XXX, sin penalización alguna, en un plazo de 30 días desde la recepción de este laudo o continuar su contrato con la tarifa XXX.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

Previo 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX