

## LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 02901 /2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX-XXX

En Madrid, a 05 de noviembre 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 la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con la subida de precio de 5€ en la tarifa XXX que contrató en diciembre de 2014. Reclama, le devuelven 5€, mantienen la subida en adelante y no le permiten darse de baja sin penalización porque se ha pasado el plazo. Alega que la compañía no le ha avisado de modo fehaciente, y no tuvo conocimiento de la subida hasta julio cuando le llegó el cobro aumentado de 47€. Solicita que se aplique la tarifa de 42€, o que se le permita rescindir el contrato sin penalización porque la que ha incumplido el contrato es la empresa.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 10 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la modificación contractual se anunció con suficiente antelación, mediante adjunto a la factura de fecha 4 de abril de 2015 que informaba que a partir del 5 de mayo de 2015, cambiaba el precio del producto XXX, así como del derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización respecto del servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos como pueda ser la adquisición de terminales con apoyo económico por parte de la empresa. No obstante, y como atención comercial, se ha procedido a tramitar una bonificación de 7,28€. Sobre la solicitud de rescisión del contrato sin penalización, informa que actualmente el reclamante no tiene compromiso por el servicio XXX, sin embargo continúa vigente el compromiso por adquisición de un terminal para la línea móvil XXX.

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

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 reclamada no comparece a la audiencia.

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 los órganos arbitrales carecen de competencia sobre posibles infracciones a la normativa vigente en materia de publicidad, que la reclamada ha cumplido los requisitos establecidos legalmente para modificar las condiciones de los contratos, si bien el contrato celebrado entre el reclamante y la empresa reclamada establecía unas condiciones contractuales con un compromiso de 12 meses. En consecuencia, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado hasta diciembre de 2015, y teniendo en cuenta la bonificación realizada por la empresa, resulta que debe reembolsar al reclamante la cantidad de **22,72 €(iva incluido)**, quedando así compensada la subida de precio de la tarifa hasta el final del compromiso de permanencia en el servicio XXX contratado.

En relación a la solicitud de eliminar los compromisos de permanencia, indicar que en la actualidad no hay compromiso vigente asociado al servicio XXX contratado, y que no procede rescindir el compromiso de permanencia asociado al terminal bonificado, puesto que el reclamante pudo optar en el momento de la compra, por abonar el precio completo del terminal, pero optó voluntariamente por adquirirlo con condiciones económicas ventajosas a cambio de un compromiso de permanencia por un periodo determinado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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, 05 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX