

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01800/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de agosto de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: XXX ha modificado unilateralmente su tarifa de móvil incumpliendo el contrato y la permanencia que tiene firmada con ellos, que le obliga a aceptar las nuevas condiciones, lo que le supone un perjuicio económico. Por ello, reclama a XXX que respete las condiciones económicas de su contrato o, que haga un descuento equivalente hasta la fecha de finalización del mismo, devolución de los importes cobrados de más, siendo la fecha de finalización del compromiso el 25.06.2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en determinadas ocasiones los clientes formalizan un Contrato de Acceso de Teléfono a precio especial, firmando un compromiso de permanencia determinado, cuyo incumplimiento está vinculado a la aplicación de un cargo económico. La reclamante adquirió a través de un punto de venta XXX, un terminal subvencionado, para la línea XXX con fecha 26.06.2013, asociado a un compromiso de permanencia de 24 meses para el terminal subvencionado en esa línea. Con arreglo al art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo y punto 17º de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles pospago, se prevé que el contrato podrá ser modificado previa comunicación al cliente con un mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible. A la Sra. XXX se le comunicó con un mes de anterioridad, el 26 de enero de 2015, mediante el envío de un mensaje de texto, la entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa, que pasaba del plan Base 2 a laXXX. La XXXcambia su nombre a XXX Pasa a tener una cuota mensual de 15 €(18,15 €con impuestos incluidos) a 16,53 €(20 €con impuestos incluidos). Aumenta la capacidad de 1GB a 1,5 GB, se elimina el bono de 1.000 SMS, pasan a costar 0,09 € (0,12 € con impuestos). Las facturas generadas con fechas de emisión 22.03 y 22.04.2015 son correctas y corresponde a la tarifa que la reclamante tiene activa en su servicioXXX, pudiendo modificarla por cualquier otro plan de precios vigente, si lo desea, puesto que no tiene compromiso de permanencia en su plan de precios. La reclamante presenta

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

escrito de fecha 23 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo con la respuesta enviada por XXX, pues ha modificado unilateralmente la tarifa de móvil incumpliendo el contrato de permanencia que tiene firmado con ellos, obligándole a aceptar nuevas condiciones, lo que le supone un perjuicio económico. Aunque le ofrecieron poder cambiar de tarifa, ninguna de las que están vigentes contaba con las mismas condiciones que la contratada en un principio. Reclama que respete las condiciones económicas de su contrato o que se haga un descuento equivalente hasta la fecha de finalización del mismo, así como la devolución de los importes cobrados de más desde que le impusieron la nueva tarifa (desde enero hasta junio de 2015). Fecha de finalización del contrato 25.06.2015. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 6 de julio de 2015, en el que reitera las alegaciones contenidas en su escrito de fecha 29.05.15.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, 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 parcialmente las pretensiones de la reclamante**, por lo que al no haber acreditado la reclamada que *“se le comunicó a XXX, con un mes de anterioridad, el 26 de enero de 2015, mediante el envío de un mensaje de texto, la entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa, que pasaba del plan XXX a la XXX. LaXXX cambia su nombre a XXX...”*, tal y como consta recogido en los escritos de alegaciones de fechas 29.05.2015 y 06.07.2015, que formula la empresa reclamada, procede, de acuerdo con lo solicitado por aquélla, que XXX ., respete las condiciones económicas de su contrato o que se haga un descuento equivalente hasta la fecha de finalización del mismo, así como **la devolución de los importes cobrados de más desde que le impusieron la nueva tarifa (desde enero hasta junio de 2015), que se cuantifica en 11,1 € (impuestos incluidos)**, teniendo presente que, de acuerdo a las propias alegaciones de la mercantil reclamada, *“...pasa a tener una cuota mensual de 15 € (18,15 € con impuestos incluidos) a 16,53 € (20 € con impuestos incluidos)*, lo que supone una diferencia de 1,85 € al mes, que multiplicado por seis meses, arroja la cifra anteriormente citada de 11,1 €.

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