

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA MÓVIL

EXPTE. Nº: XXXX 02924 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 12 de noviembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 4 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de agosto de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 30 de septiembre de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la subida de precio notificada por sms y con el cobro de conexiones a internet cuando no tiene contratado dicho servicio. Solicita que le dejen de reclamar las facturas con importes desproporcionados debido a los accesos a internet y pagar sólo la línea cuyo número ha perdido tras 19 años de titularidad.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la modificación contractual reclamada fue comunicada el 26/12/14 mediante sms con la suficiente antelación. En éste se informa de la subida del precio del servicio contratado a partir del 18 de febrero; informando asimismo del derecho a obtener la baja efectiva sin penalización en el supuesto de que el reclamante no estuviera interesado en mantener el servicio con las nuevas condiciones. Que

por lo tanto, estima cumplidos los requisitos legales exigidos. Por otro lado, revisados los registros de la línea XXXXXXXXX, no ha detectado anomalía alguna, siendo correcta la facturación emitida. Que desde cualquier terminal con tecnología GPRS se puede acceder a los distintos servicios de la red de internet, debiendo el reclamante configurar su terminal para restringir el acceso a la red de datos.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que aporta las dos facturas que reclama pues le facturan un servicio de internet que hasta la fecha no le habían cobrado. Siendo cierto que recibió un mensaje informándole del cambio de precio jamás pensó que la subida fuera tan elevada. Entiende que le han cambiado las condiciones contractuales sin previo aviso. Pero al ver los importes facturados se asustó pues de siete y doce euros mensuales ha pasado a más de 50€.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, revisadas las dos facturas objeto de controversia, no se aprecia irregularidad alguna en las mismas, observándose que en los mismos períodos se han venido efectuando llamadas y accesos a internet impugnados y no impugnados, por lo que resulta evidente que todos han venido efectuándose desde el terminal del reclamante que contiene dicha prestación accediéndose a internet mediante activación desde el propio terminal.

En el presente caso, la empresa reclamada ha prestado correctamente el servicio, permitiendo los accesos multimedia objeto de controversia, no pudiendo ser imputable a la empresa reclamada el uso que se haga en el terminal del reclamante, siendo en consecuencia las facturas objeto de controversia correctas.

Informar al reclamante que con el mensaje recibido la empresa reclamada le ha comunicado correctamente el cambio de precio en la tarifa contratada, pues le ha sido debidamente notificado con antelación, pudiendo darse de baja de dicho servicio en su momento sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

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. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**