

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01731 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 21 de julio 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^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 11 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 14 de mayo 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 **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 22 de junio 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 en 5€ del servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contratado sin previo aviso y cuando según publicidad el precio de 60€/mes era para siempre; y con la última oferta recibida relativa a un terminal pero que si supone una nueva contratación. Solicita se penalice a la empresa por publicidad engañosa.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, conforme a la normativa vigente, en la factura emitida el 04/04/15 se informaba al cliente de la subida de precio en la tarifa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contratada que pasará a 65€/mes, informando asimismo

al cliente de su derecho a darse de baja, sin demora y sin penalización, del citado servicio si no tuviera interés en mantenerlo. Por otro lado, en cuanto a la campaña promocional de Smartphone, con fecha 24/04/15 se remite sms al cliente informando de ello, pero lógicamente, tratándose de la subvención de un terminal, ello conlleva la renovación de un compromiso de permanencia.

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 e incorporando escrito resumiendo su pretensión. En el móvil le cambian la tarifa de XXXXXX a XXXXXXXXXX sin previo aviso y encima le suben el precio con un euro mensual. En el servicio XXXXXXXXXX sí le avisan pero no le parece nada elegante pues a sensu contrario no se admite cambio alguno sin penalización. Para colmo le ofrecen por sms un terminal XXXXXXXXXX gratis pero a la hora de recogerlo en tienda le dicen que al retirarlo le cambian las condiciones contratadas. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más tanto en el móvil como en el servicio XXXXXXXXXX, y la remisión de las facturas que se emitan a su domicilio.

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 **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien la empresa reclamada ha comunicado correctamente el cambio de precio en la tarifa XXXXXXXXXX contratada, pues ha sido debidamente notificado al menos con un mes de antelación mediante encarte en las facturas emitidas, indicando el derecho a darse de baja en dicho servicio sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido; no habiendo notificado del mismo modo el cambio contractual padecido en el servicio móvil XXXXXXXXXXXXXX, la empresa reclamada deberá abonar la subida de precio padecida (0,82€/mes) hasta la fecha, es decir, 3,97€, IVA incluido, pudiendo el reclamante en el plazo más abajo indicado, cambiar de tarifa o portar la línea sin compromiso de permanencia.

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. El **abono de la cantidad** de 3,97€ 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 se hubiere efectuado.

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**