

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02845 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 27 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 6 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 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 a partir del 7 de abril de 2015 del servicio XXXXXXXXXXXX contratado. Llama para reclamar y le sugieren que contrate el servicio XXXXXX, pero a la semana de contratarlo recibe otra carta comunicándole nuevamente una subida de 5€/mes del precio en el mismo servicio contratado. Decide cambiarse de compañía pero resulta que le giran una penalización por el móvil que le entregaron. Solicita se anule el cargo de 71,42€ de penalización facturado.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 27/02/15 el reclamante contrató el servicio XXXXXXXXXXXX asociado a las líneas

XXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX. Que la modificación contractual reclamada ha sido comunicada con la antelación suficiente en la factura emitida el 04/04/15. En ésta se informa de la subida del precio del producto XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a partir del 5 de mayo; 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, el 27/02/15 el cliente efectuó un canje de puntos a cambio del terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociado a un apoyo económico de 65€ y a un compromiso de permanencia de 18 meses. Al portar su línea móvil el 20/04/15 se ha generado un cargo de 58,82€, más IVA, por incumplimiento del compromiso de permanencia asociado al móvil, adeudando al día de la fecha 71,42€, IVA incluido, de la factura emitida el 01/06/15.

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 tras contratar el servicio fusión con el terminal en febrero de 2015, sin embargo el mes siguiente le suben el precio dándose de baja en el mismo conforme al aviso de la carta. Al recibir la carta con la penalización llamó ofreciendo incluso devolver el terminal. Solicita se anule el cargo de penalización facturado.

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, habiendo suscrito en febrero de 2015 el servicio XXXXXXXX a un determinado precio, recibiendo un terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociado a un apoyo económico de 65€ y a un compromiso de permanencia de 18 meses; pero habiéndose modificado las condiciones económicas al mes siguiente sin que se hubiera cumplido ni tan siquiera el compromiso de permanencia pactado; la empresa reclamada deberá anular la factura emitida el 1 de junio de 2015 de 71,42€, y el reclamante devolver el terminal con todos sus accesorios objeto de penalización.

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. Asimismo, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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**