

LAUDO ARBITRAL

1462 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En relación al expediente de referencia y de conformidad con el artículo 39.1 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero (BOE 25.02.2008), por la Presidente de la Junta Arbitral Regional de Consumo, se designó a **XXX**, Funcionaria de la Consejería de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid, como **Órgano Arbitral Unipersonal**, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo.

Dictada Resolución de inicio por el Presidente de dicha Junta Arbitral con fecha 29/04/2015, se entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada al expediente. Celebrándose audiencia escrita, las partes han sido citadas en tiempo y forma, presentando ambas escrito de alegaciones para este acto. Se inicia la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas de contrario, y que constan por escrito en el expediente.

La reclamación puede resumirse en: desde el 03/12/14 XXX le factura el paquete "XXX", con incremento de 10 €/mes y una permanencia de 12 meses, sin que haya contratado dicho servicio. Se informa en el XXX y le dicen la fecha en la que se efectuó el pedido y su número. Interpone una reclamación (XXX) que fue desestimada. Ha solicitado una prueba de la aceptación de dicho servicio y XXX no le ha contestado. Solicita: que se reestablezca su contrato al estado anterior al 03/12/14 y se procede a la devolución del importe del servicio no contratado, así como la aportación de la grabación/documento con las aceptación de las nuevas condiciones del servicio y la anulación de la permanencia impuesta por dicho servicio.

La parte reclamada manifiesta que: el 03/12/14 la línea del cliente migra de la modalidad XXX a la modalidad XXX. La migraciones de modalidad XXX implican el reinicio de compromiso de 12 meses. La modalidad XXX que el cliente tenía antes del 03/12/14 no se comercializa, por lo que es imposible volver a reposicionar al cliente a la referida modalidad. Han cursado la baja del contrato de compromiso XXX reiniciado por el cambio de modalidad asociado a la línea móvil XXX.

La reclamante presenta escrito el 27/05/15 en el que muestra su conformidad parcial con las alegaciones de XXX, aceptando la cancelación del compromiso de permanencia asociado a la línea XXX; pero sigue reclamando por el cambio de los servicios, ya que no se la informó. Por lo que solicita que se vuelva a facturar por el mismo importe anterior al cambio y la devolución del incremento de este desde el 03/12/14.

En escrito presentado por la reclamante para el acto de la audiencia, cuantifica las cantidades indebidamente cobradas por XXX desde el 03/12/14 hasta mayo de 2015 en 64,27 €. Concreta su pretensión en que se le devuelva por XXX la cantidad citada más el importe que se genere en sucesivas facturas hasta la resolución del expediente.

La empresa reclamada no realiza alegaciones para el acto de la audiencia ni acredita como se comunicó a la reclamante el cambio de tarifa; información que le ha sido requerida desde este Organismo.

Tras lo cual el Arbitro Unipersonal se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto queda acreditado que XXX no informó ni requirió la aceptación previa de la Sra. XXX para el cambio o migración del servicio contratado en la línea XXX de la modalidad XXX a la modalidad XXX; realizado, unilateralmente, por dicha reclamada el 03/12/14 .

Una vez anulado por la reclamada el compromiso afecto a la nueva modalidad de XXX, impuesta a la reclamante, y ante la imposibilidad de retornar el contrato de la línea XXX a la modalidad anterior al 03/12/14, ya que esta no se comercializa, este Órgano Arbitral determina:

- XXX debe reintegrar a la Sra. XXX la cantidad por ella solicitada, de sesenta y cuatro Euros con veintisiete Cts.(64,27 €), en concepto de incremento por cambio de tarifa, facturado desde 04/01/2015 al 04/06/2015, así como el importe que corresponda a la diferencia de precio entre ambas modalidades de XXX que se generen en facturación hasta la notificación del presente Laudo.
- La Sra. XXX puede optar por continuar o desistir del contrato asociado a la línea XXX; en este último caso sin cargo o gasto alguno.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS** a contar desde la recepción del mismo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental a la reclamante.

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.

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 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firma el presente el indicado Arbitro, en

Madrid, 27 de Julio de 2015

ORGANO ARBITRAL UNIPERSONAL

Fdo.: XXX