

## LAUDO ARBITRAL

### MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 03600 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 12 de enero de 2016, 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<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

**VOCALES:** D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup>. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación empresarial denominada Asociación de Empresas de Servicios de Telecomunicación.

Recibida con fecha 13 de octubre de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de octubre 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 18 de noviembre 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contratado cuando el precio de 49,90€, más IVA, era “Para siempre” tal y como se recoge en la publicidad aportada, y con el cobro del servicio de identificación de llamadas que antes se incluía en la tarifa contratada. Solicita se anule la subida, la devolución de los importes cobrados por dichos conceptos y la reactivación del servicio de identificación de llamadas de manera gratuita.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que la modificación contractual reclamada ha sido comunicada con la antelación suficiente en la factura emitida el 01/04/15. En ésta se informa de la subida del precio del producto XXXXXXXXXXXX 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.

Celebrándose la **audiencia oral el 12 de enero de 2016**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien el reclamante no comparece a la Vista, ni ha formulado por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, manifestando a su vez que se ratifica en las alegaciones formuladas con anterioridad, añadiendo que en abril de 2015 se comunicó formal y legalmente la subida de precios, y que además se canceló el compromiso de permanencia asociado a dicho servicio el 25 de julio de 2015. En cuanto a la publicidad, es cierto que consta la posibilidad de una contratación indefinida por la expresión “hasta siempre”, pero también lo es que cualquier mejora del servicio e instalación puede justificar una subida de precio (clausulas 9 y 11 del contrato), como así ha sucedido. Ello no obstante en atención comercial se ha realizado un a bono de 17,34€.

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 XXXXXXXX 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; ello no obstante, vista la publicidad aportada, y muy especialmente la fecha de contratación del servicio XXXXXXXX, la empresa reclamada deberá abonar un importe de 60€, más IVA, importe correspondiente a la subida anunciada durante doce meses, manteniendo en el futuro la subida en la facturación que se emita, no siendo posible mantener de forma indefinida una misma tarifa.

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 60€ 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**