

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01108 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 11 de junio 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. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

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

Recibida con fecha 24 de marzo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 30 de marzo 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 11 de mayo 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 prestación de servicios y facturación de la empresa reclamada, especialmente con el cambio de tarifa padecido (de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) sin haber prestado su consentimiento. Solicita retornar a la tarifa inicial y la devolución de las cantidades cobradas de más tanto por la nueva tarifa como por el desvío de llamadas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 28/01/15 se tramitó el alta del servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a través del menú interactivo operativo desde el mando a distancia, precisando para ello marcar el código personal y confirmar la solicitud. Siguiendo las indicaciones del cliente se ha procedido dar de baja la tarifa reclamada y de alta el servicio XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Asimismo, el desvío de llamadas consta de baja desde el 07/03/15.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la Vista, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que el cambio de tarifa se lo hace la empresa reclamada de forma unilateral cuando contrató para siempre por 60€. No está dispuesto a asumir lo que no ha contratado. Solicita que le devuelvan las cantidades cobradas de más por la nueva tarifa aplicada que ascienden a 90,55€, IVA incluido.

Por otro lado, la parte reclamada comparece debidamente representada por D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestando a su vez que debiera modificar el código o pin del mando para evitar posibles futuras contrataciones. Por otro lado, a través del canal de XXXXXXXX el cliente ha contratado una serie de servicios que se le han venido facturando, motivo por el cual el importe facturado se ha incrementado. Todo ello no obstante, ofrece realizar el abono solicitado por el reclamante.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes durante el acto de la Audiencia** consistente en el abono de la reclamada al reclamante del importe de 90,55€, cantidad correspondiente a la diferencia de importes facturados y reclamados, según escrito del reclamante que se adjunta.

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 90,55€ 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**