

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02904 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 12 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 7 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 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 5€/mes del precio en el servicio XXXXXXXX contratado cuando el precio publicitado era "para siempre"; y con los cargos facturados por mensajes dictados en llamadas perdidas. Solicita se mantenga el precio de 49,90€, en las mismas condiciones contractuales, no aplicándose la subida, el reintegro de las cantidades cobradas por dicho concepto, así como por los mensajes de llamadas perdidas, se le compense con 400€ por los daños y perjuicios causados y se sancione a la operadora.

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 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, en cuanto al aviso de llamadas perdidas, el coste del servicio es para el llamante que acepte el evento de llamada perdida lo que sucede cuando el servicio esté fuera de cobertura o apagado. Si la persona que llama deja grabado un mensaje, al cliente que escuche el beep se le cobra 15cts más el precio de una llamada, más IVA. Añade no poder aceptar la reclamación de daños y perjuicios formulada por estar éstos expresamente excluidos de su Oferta Pública de Adhesión al sistema arbitral de consumo.

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, siendo grabada por la Secretaria del Colegio Arbitral.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que cuando el ofertan el pack XXXXXXXX a 49,90€ era para siempre. Pero en mayo cambian la tarifa de forma unilateral, cuando el servicio prestado es el mismo. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas por dicho concepto y se mantenga el precio. Por otro lado le facturan un servicio de llamadas perdidas cuando no le consta a quién ha llamado. Entiende que de existir dicho servicio debiera pagarlo únicamente el que lo recibe y contrata, solicitando al menos saber quién es el receptor del mensaje.

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, en cuanto a la subida de precio del servicio XXXXXXXX, si bien la empresa reclamada ha comunicado correctamente el cambio de precio en la tarifa Fusión 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 el importe de la subida anunciada para los próximos doce meses, es decir, 60€, IVA incluido, manteniendo la subida en la facturación que se emita.

Por otro lado, revisada la facturación aportada comprensiva de las llamadas perdidas, se verifica que la misma es correcta pues los cobros realizados responden al servicio de mensaje dictado y utilizado, debiendo la empresa reclamada facilitar a la reclamante los datos de la línea receptora de los mensajes dictados.

No entrando a conocer del importe de 400€ reclamado por los daños y perjuicios padecidos al estar estos expresamente excluidos de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, no existiendo al respecto formalizado Convenio Arbitral.

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**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO