

LAUDO ARBITRAL

2436 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 23 de noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION REGIONAL DE ASOC. DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 26 de Octubre de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: desde el mes de mayo de 2015 XXX ha subido en 5 €/mes el precio de la tarifa que tiene contratada, a pesar que, en el 2012 cuando se lanza la tarifa XXX, se indicaba que era "para siempre". Entiende que existe un incumplimiento de contrato por parte de XXX Solicita: volver a su tarifa anterior a la subida, devolviéndole lo que ha pagado de más este tiempo.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación. Concretamente en la factura de 1de abril de 2015 se informa que a partir del 05/05/15 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 47 €/mes. Se reconoce el derecho del reclamante a obtener la baja efectiva, sin demora y sin penalización del servicio contratado, en el supuesto de que las nuevas condiciones no resultaran de su interés En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente. No obstante, como atención comercial se va a bonificar la cantidad de 13,33 € mediante transferencia a la cuenta bancaria de domiciliación de recibos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente. Amplía su pretensión a una indemnización de 300 €, que desglosa en los siguientes conceptos: tarifa cobrada con recargo (15 €); gastos gestión de la reclamación (40 €); molestias por las gestiones realizadas (245 €). Aporta documentación relativa a la publicidad emitida por XXX; facturas y acreditación pago de las mismas.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que la baja por portabilidad de las líneas XXX y XXX se produjeron el 04/08/2015 y el día 07/08/2015, respectivamente. Respecto a la indemnización que solicita el reclamante informa que es materia excluida de su Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo, por lo que sobre este punto no se someten a arbitraje.

Por el Colegio Arbitral se solicita al representante de XXX la aportación del contrato suscrito con el Sr. XXX, del producto XXX. A tal efecto, se le otorga un plazo de 5 días.

Por XXX. se informa que la fecha de contratación del producto XXX con el reclamante es el 06/11/2014.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante en lo relativo a la no elevación del precio del producto XXX, durante el periodo de permanencia pactado en el contrato, por cuanto, si bien XXX ha cumplido los requisitos formales que le imponen sus propias Condiciones Particulares de Contratación, así como la legislación sectorial en la que se ampara, como son la previa comunicación al cliente de las modificaciones contractuales y el reconocimiento de su derecho a resolver el contrato, sin embargo, no se justifican suficientemente por dicha reclamada los motivos por los que unilateralmente decidió la subida de precio del producto XXX.

Visto que el reclamante ha realizado la portabilidad de las líneas XXX y XXX el 04/08/2015 y el día 07/08/2015, respectivamente.

Visto que XXX ya ha anulado el compromiso de permanencia pactado en el contrato.

Este Colegio Arbitral, en base a los Principios que rigen el Derecho de los Consumidores, que impone un equilibrio entre las prestaciones y obligaciones de las partes determina:

- Que XXX debe mantener el precio del producto contratado con el Sr. XXX durante los 12 meses siguientes a la fecha de contratación realizada el 16/11/2014, reintegrando al reclamante el exceso de precio cobrado en la cuota desde el mes de mayo de 2015 hasta el mes de agosto de 2015; fecha en la que se produce su baja en el contrato.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre el contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*”, al no ser competencia de este Colegio Arbitral determinar si infringe o no la Normativa de Consumo. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la pretensión de indemnización formulada por el reclamante, al constatarse que, dicha materia, figura excluida en la Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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

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

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.

Prevía 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 23 de noviembre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX