

LAUDO ARBITRAL

2783 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 10 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: contrata con XXX en enero de 2015 el producto XXX Adsl 10 Mb. La empresa publicitó que el precio era "*para siempre*". Ha presentado reclamación ante el Defensor del Cliente de XXX y el 18/08/15 recibe un e-mail comunicándole que no consta comunicación de que fuera informada de la subida por la reclamada; por lo que resuelve la devolución de las cuotas facturadas de más en junio y julio de 2015 (7,10 € Iva incluido) y anulan la permanencia que pesaba sobre el Adsl. Solicita: paralizar la subida de tarifa que contrató y devolverle las cantidades que le cobren (menos junio y julio que se lo descuentan).

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se informó con suficiente antelación. Más concretamente en escrito remitido a la clienta entre el 8 y el 16 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 16 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto Adsl base, que pasa a ser de 41,72 €/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, dando respuesta a la reclamación interpuesta por la reclamante ante el Servicio de Defensa al Cliente, se estimó su reclamación, por lo que se reintegran 7,1 € por las cuotas.

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 y pretensión, que consta por escrito en el expediente (adjunta fotocopia de las facturas recibidas).

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que el contrato XXX se realizó el 09/01/2015. Se le envió a la reclamante aviso informativo de la subida de precio entre el día 8 y el 16 de abril de 2015, mediante carta comercial de la que no puede acreditar su recepción. El Defensor del Cliente de XXX estimó la reclamación (aporta copia de la resolución). Se ha bonificado a la reclamante con 7,01 € según la resolución citada.

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 de la reclamante en lo relativo a la no elevación del precio del producto contratado durante el periodo de compromiso de permanencia pactado, 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.

Ante esta falta de motivación, así como en base a los Principios que rigen el Derecho de los Consumidores, que impone un equilibrio entre las prestaciones y obligaciones de las partes, este Colegio Arbitral determina que:

- XXX debe mantener el precio del producto contratado durante los 12 meses siguientes a la contratación, es decir, desde el 09/01/2015 hasta el 09/01/2016.
- Sin perjuicio del abono de 7,01 €, previamente realizado por XXX y de la anulación del compromiso de permanencia XXX, determinado por El Defensor del Cliente de XXX, debe la empresa reclamada reintegrar a la Sra. XXX el importe correspondiente al exceso de precio cobrado en la cuota mensual de la tarifa XXX a partir de agosto de 2015.

En cuanto a la petición de la Sra. XXX relativa a paralización indefinida por XXX de la subida de cuota para el producto XXX **debe desestimarse**, por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*”; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral **NO ENTRA A CONOCER**, por no ser de su competencia determinar si infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse por la reclamante una relación contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría, con el voto en contra del Vocal representante de los Consumidores, cuya motivación se anexa al presente Laudo.

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 a la 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 10 de Noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX