



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA FIJA)

03325/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 11 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditado 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 la disconformidad con la subida aplicada por la reclamada desde el mes de mayo de 2015. Contrató el servicio a un precio definitivo y para siempre, de 37,44 euros, impuestos incluidos, mensuales y le han subido a 44,10 euros. Solicita seguir pagando el mismo precio que contrató y que se le devuelvan los importes que se han facturado de más, desde mayo a septiembre, que cuantifica ascienden a unos 33,30 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 9 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 15 de febrero de 2014, contrató el producto Fibra, a un coste de 44,10 euros, impuestos incluidos, aplicándose una oferta promocional de alta de 37,44 euros, impuestos incluidos, asociada a un compromiso de 12 meses. Una vez finalizado el compromiso, la facturación pasa a ser de 44,10 euros, impuestos incluidos, por lo que la facturación generada es correcta.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 26 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y manifiesta, entre otras, que, sigue siendo cliente de la compañía, que se siente engañado porque cuando contrató, según le aseguró el comercial que le atendió y la publicidad del producto, el precio era para siempre, y que no ha solicitado ningún cambio en el servicio. Solicita mantener el importe de 37,4 euros mensuales y que le reintegren el importe cobrado en exceso desde el mes de mayo al actual.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones.

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 por cuanto, teniendo en cuenta que cualquier oferta tiene una duración limitada, duración que debe indicarse expresamente, que la empresa manifiesta haber aplicado una oferta promocional, que mantuvo durante los 12 meses que duraba el compromiso de permanencia, no queda acreditado dicha duración. A su vez, aunque el contrato no lo recoge, en la publicidad del producto figura expresamente la fórmula “**precio definitivo y para siempre**” creando al reclamante, con ello, expectativas de que el precio se mantendría por tiempo indefinido, por lo que la reclamada deberá reintegrar al reclamante, **la cantidad de CINCUENTA Y TRES EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS (53,28 euros)**, impuestos incluidos, importe correspondiente a la subida de 6,66 euros mensuales, aplicada por la reclamada durante 8 meses (de mayo a diciembre de 2015), pudiendo el reclamante darse de baja, sin cargo alguno, en el caso de estar disconforme con el importe de 44,10 euros aplicado por su tarifa.

En lo que se refiere a la **fórmula publicitada “precio definitivo y para siempre”**, este Colegio Arbitral **no entra a conocer**, al carecer de competencias sobre posibles infracciones, o no, a la normativa vigente en materia de publicidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría, con la emisión del voto particular del representante de los consumidores quien manifiesta que *“a la vista del contrato y de la publicidad, en la que se indica que la tarifa ofertada era “precio definitivo y para siempre”, dado que la publicidad vincula a la empresa reclamada y se debe integrar en el contrato de prestación de servicios, XXX deberá aplicar la tarifa ofrecida y contratada por su cliente mientras que éste mantenga los servicios prestados por la compañía y reintegrar al reclamante las cantidades cobradas indebidamente”*.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, 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.

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 NATURALES 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 11 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX