

LAUDO ARBITRAL

3588 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX Y XXX

En Madrid, a 26 de Enero de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, 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: el 08/06/2014 contrató XXX con un precio de 60 €/mes Iva incluido y, según publicitaban, "para siempre". En abril/15 recibe aviso de subida de 5 €/mes. Cuando reclama a XXX le dicen que es por mejora del servicio; mejora que no se ha producido. En septiembre XXX le compensa con 5,08 € y la posibilidad de darse de baja. Ha reclamado a la OMIC y XXX y en la carta de su contestación denomina a su contrato XXX, cuando el producto contratado fue XXX. Solicita: Que respete el producto contratado y se le abone 17,17 € por la subida desde junio/2015 (ya deducido el abono de XXX de 5,08 €).

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 4 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 5 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 65 €/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 RD. 899/2009 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.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que XXX le ha realizado un ingreso de 5,08 € y que sigue en alta con dicha compañía. Concreta su pretensión en que XXX respete el precio contratado para siempre y que le reintegre la cantidad de 32,09 € cobrado en exceso hasta la fecha.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se ratifica en las alegaciones presentadas. Confirma que el alta de las líneas XXX y XXX se produjo el día 05/06/2014 y la permanencia ha finalizado el día 05/06/2015. El abono de 5,08 € realizado es para compensar la subida del precio hasta la permanencia acordada. Justifica la subida de los precios por la evolución del mercado.

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 XXX durante el periodo de compromiso de permanencia pactado en 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.

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 con la Sra. XXX durante todo el periodo de compromiso de permanencia pactado; es decir durante los 12 meses siguientes a su contratación. En este sentido se constata que dicha reclamada ya ha realizado un abono compensatorio de 5,08 €; por lo que el precio contratado no ha sufrido variación durante la permanencia pactada.

En cuanto a la petición de la Sra. XXX relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio ofertado 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 indefinidamente.

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.

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.

Previa 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 26 de Enero de 2016

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX