

## **LAUDO ARBITRAL**

**3840 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX y XXX**

En Madrid, a 23 de Febrero 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 FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACION 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: contrató pack XXX (llamadas+TV+internet) con una cuota de 67 €/mes. Recibe aviso de aumento de precio aun cuando el contrato era inmodificable. Además, por problemas técnicos de XXX no tuvo ningún servicio desde el 19/04/2015 al 03/06/2015 y a pesar de ello tuvo que pagar las facturas de dicho periodo. Reclamó innumerables veces por teléfono y mediante buro-fax, sin conseguir que le dieran el servicio durante dicho periodo. Solicita: le devuelvan los importes pagados desde el 19/04/2015 al 03/06/2015 y se le respete el precio inicial contratado.

La empresa reclamada manifiesta que, según consta en sus archivos la línea XXX se reparó el 26/05/2015 (aportan detalle de llamadas). Informan que han realizado abonos por 77,09 € y 99,41 como compensación a la interrupción del servicio. Aportan copia de las facturas de abono. Con respecto a la subida del servicio XXX, la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 1 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 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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que tras contratar con XXX se produjo una huelga de empleados y le dejaron de prestar el servicio de internet, fijo y TV durante mes y medio (desde el 19/04/2015 al 03/06/2015); lo cual le produjo estrés dado que vive sola y en lugar apartado de población. Ha reclamado a XXX por teléfono y por buro-fax, sin resultado positivo. Concreta su pretensión en que XXX le indemnice por la interrupción del servicio, por el gasto de burofax (28 €) y que le respete el precio contratado.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que: se ratifica en las alegaciones presentadas. Manifiesta que la avería se produjo el 21/04/2015 y se subsanó el 28/05/2015. Han realizado dos abonos, por 77,09 € y 99,41 €, como compensación a la interrupción del servicio. Informa que el contrato se suscribió el 09/10/2013 con 12 meses de permanencia. Solicita laudo desestimatorio.

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 indemnización legal a la que tiene derecho, por cuanto ha quedado acreditada la interrupción del servicio contratado para la línea XXX, desde el día 21/04/2015 al día 28/05/2015, por causa imputable a la reclamada.

En el sentido indicado, y de acuerdo al tiempo de interrupción (27 días) y a la cuota contratada (60,99 €), la indemnización procedente, a tenor de la normativa, asciende a 274,48 €.

Visto que XXX ya ha compensado a la Sra. XXX con dos abonos, por importes de 77,09 € y 99,41 €, respectivamente.

El Colegio Arbitral determina que XXX debe compensar a la Sra. XXX con el importe restante, es decir con la cantidad de noventa y siete Euros con noventa y ocho Cts. (97,98 €).

**Se desestima** la pretensión de la reclamante relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio contratado para el producto XXX por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la fórmula "*para siempre*"; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral NO ENTRA A CONOCER, al no ser de su competencia determinar si infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse por la Sra. XXX una relación jurídica contractual en la que sus condiciones sean inalterables indefinidamente.

Se comprueba, por otro lado, que XXX ha cumplido el requisito formal que le impone sus Condiciones Particulares de Contratación y la legislación sectorial de telecomunicaciones, de comunicar al consumidor, con una antelación mínima de un mes, la modificación contractual así como de su derecho a resolver anticipadamente el contrato, sin penalización alguna.

En el presente caso, el contrato entre la reclamante y XXX se celebró el 09 de octubre de 2013, manteniendo su precio inalterable hasta mayo de 2015; es decir durante más de 12 meses, establecidos para la permanencia.

**NO SE ENTRA A CONOCER** sobre la pretensión de la reclamante de resarcimiento de gastos ocasionados (28 €) por ser materia excluida en la Oferta Pública de Adhesión a Arbitraje de Consumo, presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial sobre este único extremo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el voto en contra del Vocal representante de los Consumidores, que 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.

Previo 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 Febrero de 2016  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX

**VOTO PARTICULAR QUE FORMULA EL VOCAL REPRESENTANTE DE LOS CONSUMIDORES EN EL EXPEDIENTE ARBITRAL Nº 3840/2015.**

El árbitro a propuesta de las organizaciones de consumidores, asume como propia la asignación de cuantías aprobada por el resto de miembros, parte dispositiva del fallo a la cual se suma de forma completa respecto de la devolución de las cuantías referidas por el periodo de interrupción como los gastos acreditados.

No obstante, el referido árbitro a propuesta de la FRAVM, entiende se debe estimar igualmente la pretensión de mantener las condiciones inicialmente contratadas por la reclamante, dado que al integrar la publicidad vinculante de la reclamada, conlleva la renuncia y autolimitación por ésta, de la posibilidad que podría amparar la normativa general sectorial de modificar las condiciones de contratación, respecto del precio de los servicios.

Que, por la reclamada, no se acredita evolución alguna de producto, ni de mercado, ni se respetan las exigencias de transparencia, buena fe y equilibrio entre las partes, debiendo someterse ambas partes a lo contratado en términos expresos y taxativos de “*para siempre*” si por parte de la reclamante se mantienen las condiciones originalmente requeridas, y menos aun cuando no existe previsión expresa de los motivos que justificarían la variación impuesta.

Que a dicha conclusión entiende esta parte que obligan los actos propios de la reclamada, la Directiva 93/13/CEE y la Jurisprudencia comunitaria respecto del elevado nivel de protección a los consumidores en cuanto a las condiciones contractuales.

Que este árbitro, de conformidad con lo expuesto, considera dichos efectos deben establecerse más allá del período de permanencia pactado con la operadora reclamada.

Madrid, 23 de Febrero de 2016

Fdo. XXX