

LAUDO ARBITRAL

2480 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

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

En Madrid, a 26 de Octubre 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: tenía contratado XXX y previamente a fecha 27/02/14 XXX le dio un terminal XXX gratuito en promoción. Esto implicaba una permanencia de 18 meses. En mayo de 2015 XXX le comunica que sube su tarifa 5 €/mes, de modo unilateral, incumpliendo las condiciones de la oferta contratada (42 €/mes). Decide cambiar de operador el 27/05/15 y XXX le aplica penalizaciones de 14,32 €+ Iva y de 75,47 € cuando solo le faltaba 3 meses de permanencia y la base del terminal eran 190 € Solicita: que no se le cobre la penalización.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación. Concretamente en la factura de 1 de 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. Informan que, como se especifica en las Condiciones Particulares del servicio XXX y línea adicional, el cliente se obliga a mantener en alta el servicio por un periodo de 12 meses, que si incumple, vendrá obligado a asumir un gasto mínimo de 30 €/mes+Iva en la línea móvil por el periodo que reste hasta los 12 meses. En caso de anular dicho compromiso de gasto se aplicara una penalización de 190 € prorrateados en función del tiempo que ha permanecido en el servicio XXX. Asimismo, será de aplicación la penalización de 190 €, prorrateada en caso de baja de la línea

móvil antes del periodo comprometido. La línea móvil XXX tenía permanencia por la adquisición de un terminala XXX que finalizaba el 27/08/15. Dicha línea fue portada el 29/05/15, una vez superada la fecha de 05/05/15 e incumpliendo los compromisos adquiridos. En la factura de julio de 2015 se aplican 75,48 € por el compromiso XXX y 14,18 €+Iva por el compromiso sobre el terminal.

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 contrató el servicio XXX en febrero de 2014. En octubre del mismo año cambio a fibra y en mayo de 2015 XXX le comunica la subida de la cuota. Entiende que XXX ha incumplido las condiciones del contrato. Posteriormente recibió oferta de otra operadora XXX y ha portado las líneas el 27/05/2015. XXX le ha obligado a pagar las siguientes cantidades: 14,32 € cargados en factura de 04/07/15 como *Otros conceptos* y 75,47 € por dos penalizaciones que no sabe a qué obedecen. Ha devuelto el router en tienda XXX. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre las cantidades cobradas de más por elevación de tarifa desde mayo de 2015, así como el reintegro de 92,82 € por penalizaciones pagadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas. La Sra. XXX suscribió el 12/09/2014 un nuevo contrato de XXX, con compromiso de permanencia de 12 meses y penalización de 190 € en caso de incumplimiento. Informa que las penalizaciones incluidas en factura de 4 de julio de 2015 corresponden: 75,48 € por prorrateo del compromiso XXX (190 €), dado que la Sra. XXX se dio de baja después del plazo de un mes que se le otorgó para resolver el contrato sin penalización; y 14,32 € por la cuota pendiente de pago del terminal financiado. 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 al mantenimiento de las condiciones del contrato XXX 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 la Sra. XXX contrató XXX el 12/09/2014 y que dio de baja la línea asociada el 27/05/2015, al no aceptar las nuevas condiciones contractuales establecidas por XXX.

Visto que XXX ha emitido un cargo por penalización de XXX en la factura de 4 de julio de 2015, de importe 75,48 €, que fue abonado por la reclamante.

Este Colegio Arbitral determina:

1º- Que XXX debe anular la penalización por permanencia asociada al producto XXX; debiendo reintegrar a la Sra. XXX por este concepto la cantidad de 75,48 €, indebidamente cobrada.

2º- Que XXX debe mantener las condiciones contratadas con la reclamante durante todo el periodo de permanencia pactado; es decir durante los 12 meses siguientes a su contratación; reintegrando a la reclamante el exceso de precio cobrado en la cuota a partir del mes de mayo de 2015. En el presente caso, hasta la fecha de la baja producida el 27/05/2015; debiendo reintegrar a la Sra. XXX por este concepto la cantidad de dos Euros con dieciséis Cts. (2.16 €)

En cuanto al cargo de importe 14,32 €+ Iva, incluido en la misma factura de 4 de julio de 2015, este Colegio Arbitral determina su anulación puesto que XXX no aporta documento escrito ni grabación audible que acredite que dicha cantidad corresponda a una cuota pendiente de pago del terminal financiado.

Consecuentemente a lo anterior, XXX debe reintegrar a la Sra. XXX un total de noventa y cuatro Euros con noventa y seis Cts (94,96 €).

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.

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 Octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX