

LAUDO ARBITRAL

(INTERNET)

N/R.: 00221/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX XXX

En Madrid, a 14 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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 lo siguiente: la compañía le ofrece unas condiciones por teléfono que son 800 mg. y 100 minutos en 4g en el móvil y ADSL con llamadas nacionales y series y documentales en el móvil, todo ello sin permanencia de ningún tipo. Todo por 42 €, IVA incluido, pero no es lo que figura en su factura. Presenta una reclamación el 5 de enero de 2013 y vuelve a llamar, presentando otra reclamación, la cual le responden, en los términos que constan en el documento que adjunta, no estando de acuerdo con la respuesta, que da origen a otra reclamación, que no tiene respuesta. Por ello, solicita que se cumpla lo ofrecido, que le den los 800 mg. en el móvil y que le quiten la permanencia y penalización que fue lo que le ofreció el Departamento de Bajas por su fidelidad de años atrás, exigiendo el contrato, que se lo niegan. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que a través de su representante, presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que realizadas las gestiones oportunas, comprueban que el reclamante contrató con fecha 24.11.2014 el servicio XXX en cobertura Cobre 10 Mb, con un coste de 42 €/mes y las características que se especifican. Asimismo, con la contratación de XXX en cualquiera de sus modalidades, el cliente adquiere los siguientes compromisos: compromiso a mantenerse durante 12 meses en la modalidad de XXX contratada o en otra modalidad de XXX; si el cliente se da de baja en XXX antes de los 12 meses (y no contrata otra modalidad XXX), la línea móvil asumirá hasta la finalización del período un compromiso de gasto mínimo mensual de 30 €. El reclamante presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2015, en el que manifiesta, en síntesis, su disconformidad con las alegaciones

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

realizadas por la compañía remitiéndole a los hechos y pretensiones reflejadas en su solicitud de arbitraje, por la que solicita que se continúe con la tramitación del expediente, según proceda, y que no se archive el mismo.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que al ser cliente de Movistar y como el 24 de noviembre o diciembre le caducó la permanencia que tenía, llamó para informarse acerca de si podía cambiar de cuota sin coste, ante lo cual le respondieron que tenía que pasar por el Departamento de Bajas, en el que le ofrecieron un nuevo contrato que no llevaría permanencia por su fidelidad a la empresa, indicándole que en 15 días se operaría el cambio, lo que no se produjo, al no recibir mensaje alguno, por lo que llamó y le informaron que el cambio se ejecutó desde el mismo día que se pidió, llevándose una sorpresa al comprobar poco después que el cambio producido llevaba aparejada una permanencia, de la cual nunca se habló, siendo esa la razón que le llevó a formular la correspondiente reclamación. Por ello, su pretensión es que le dejen libre en la compañía y le den lo que le dijeron y prometieron.

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega que Movistar XXX caducó el 24 de noviembre de 2013, por lo que se contrató XXX, pasando de pagar una cuota de 42 € a 37,74 €, apreciándose una diferencia respecto a lo que tenía contratado, en cuanto al número de megas y tiempo. La prórroga del compromiso de permanencia se produce por el cambio contractual, puntualizando que cualquier cambio en la modalidad de XXX, lleva compromiso de 12 meses, al entender que es más económico. Es cierto que el reclamante tiene un contrato de permanencia de 12 meses, ahora bien, como a partir del próximo mes, y ante la iniciativa tomada por la empresa de elevar en 5 € las cuotas de los servicios contratados con ella, se va a dar la posibilidad, a quien no desee asumir ese coste, de solicitar la baja sin coste alguno, el asunto concreto al que se refiere la reclamación, quedaría resuelto.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, con independencia de lo manifestado por el representante de la reclamada, en cuanto a la alternativa que va a suponer la subida del coste de servicio, anunciada para el próximo mes, respecto a la posibilidad de solicitar la baja sin coste adicional alguno, procede en el presente caso, y por las circunstancias que en mismo concurren, la **anulación del compromiso de permanencia adquirido por la contratación que se efectuó entre las partes el 24 de noviembre de 2014**, quedando libre el reclamante para portarse a otro operador o suscribir nuevo contrato con la compañía, en la modalidad que mejor le pudiera convenir.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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 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 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 al principio.

Madrid, 14 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX