

LAUDO ARBITRAL

2479 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: 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: es cliente de XXX para la línea XXX con la tarifa XXX. Ha recibido comunicación por parte de XXX aumentando en 5 €/mes la cuota contratada. XXX lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX informando que serían "para siempre". El 4/06/15 recibió factura por importe de 77,85 €, que no cumple con lo ofertado ni con la nueva modificación. XXX da el derecho a la baja sin penalización pero han dado un plazo límite hasta el 5 de mayo y en caso contrario impondrán penalización. Solicita: que XXX mantenga la tarifa contratada y le sean devueltos los importes cobrados de más el tiempo que dure el procedimiento o, en su defecto anule la permanencia vinculada a su contrato (en todas sus líneas) o se le compense con el mismo importe de la penalización que le exige la compañía (190 €).

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 73 €/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 y como atención comercial se va a modificar la cantidad de 5,34 € mediante transferencia a la cuenta bancaria de domiciliación de recibos. Informan que el compromiso XXX figura finalizado desde el 06/06/15.

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 mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta documentación relativa a la publicidad emitida por XXX y facturas.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas. Confirma que la fecha de alta del reclamante en XXX se produjo el 06/06/2014. Por atención comercial han bonificado con 5,34 € por el periodo de 05/05/15 hasta el 05/06/15, en la que finaliza la permanencia. El Sr. XXX sigue en alta con XXX y tiene compromiso de permanencia por los terminales adquiridos y financiados durante 24 meses.

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante, relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio ofertado 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 el Sr. XXX una relación jurídica contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

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 el reclamante y XXX se celebró el 06/06/2014, manteniendo su precio inalterable hasta mayo de 2015; es decir, durante 11 meses y, visto que la empresa reclamada le ha bonificado con el importe correspondiente a la subida del mes de mayo de 2015, se considera correcta la compensación.

En cuanto a los compromisos de permanencia afectos a los terminales, debe, igualmente, **desestimarse** la pretensión de anulación de los mismos, por cuanto, dichos compromisos están asociados a una financiación y/o subvención en la compra de dichos terminales y no tienen la misma naturaleza que el hecho controvertido, cual es la subida de tarifa en el servicio contratado.

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.

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

VOTO PARTICULAR CONTRATACIÓN PARA SIEMPRE XXX -

Arbitraje.- Don XXX

El árbitro a propuesta de las organizaciones de consumidores, FRAVM, entiende se debe estimar 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 permitir 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 entiende que la penalización por terminal es ajena al sentido de su voto particular, en tanto en cuanto, una vez obligada la operadora al mantenimiento de las condiciones pactadas, no se produciría finalización alguna de la relación y no correspondería, por tanto, penalización alguna por apoyo al terminal.

Fdo. XXX.