

LAUDO ARBITRAL

1971 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 08 de Septiembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION, 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: contrata XXX en diciembre de 2014 para las líneas XXX y XXX, con un gasto mensual de 60 €. En la tienda donde contrató le informaron que estas condiciones eran indefinidas y, según publicitaban, “para siempre”. A través de los medios de comunicación tiene conocimiento que XXX va a subir el precio en 5 € a partir de mayo/2015. Hecho del que no ha sido informado, ni ha dado su consentimiento, careciendo de contrato. Solicita: se inste a XXX a paralizar la subida de tarifas, a devolverle las cantidades que se le cobren y en caso de negarse, se abra expediente sancionador por esta práctica.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación y en ella se informa que a partir del 05/05/15 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 65 €. 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.

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 realizó la contratación con XXX, por vía telefónica, en diciembre de 2014 y solicitó información sobre el producto contratado, diciéndole que las condiciones eran para siempre. XXX le factura por internet, por lo que no tuvo conocimiento de la subida de precio inmediatamente. Después sí ha comprobado que XXX le avisó previamente a dicha subida. Concreta su pretensión en que se anule la subida de precios de cuotas realizada por XXX y que esta le reintegre el exceso cobrado; así mismo solicita que XXX le remita su documento contractual por escrito.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas en fase de mediación por su representada. Manifiesta que por parte de XXX se cumplieron todos los requisitos para la elevación del precio producto XXX y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Concreta su pretensión en la desestimación de Laudo.

A la pregunta del Colegio Arbitral solicitando al representante de XXX que se manifestara sobre la motivación de la elevación del precio que es objeto de reclamación, el Sr. XXX manifiesta que por política empresarial.

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 del reclamante. Así, en lo relativo a la obtención del documento y condiciones contractuales suscritos con XXX en diciembre de 2014, se determina que dicha reclamada debe remitir al reclamante, dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo, la precitada documentación.

En lo relativo a la elevación del precio del producto contratado, tanto las Condiciones Particulares de Contratación de XXX emitidas por XXX, como la legislación sectorial en la que esta se ampara en sus alegaciones (Ley 9/2014 de 9 de mayo de Telecomunicaciones, desarrollado en el R Dº 899/2009 de 22 de mayo), prevén la modificación unilateral de las condiciones contractuales, enumerando los motivos por los cuales se producen dichas modificaciones y limitadas a la previa comunicación al cliente y al reconocimiento de su derecho a resolver el contrato.

Se comprueba por este Colegio Arbitral que XXX ha cumplido los requisitos formales que le imponen sus Condiciones Particulares de Contratación y la precitada legislación sectorial, pero no se justifican suficientemente los motivos por los que unilateralmente decidió la subida del 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:

1º- XXX debe anular la penalización por permanencia establecida en la contratación, de importe de 190 €

2º- XXX debe mantener el precio del producto contratado con el reclamante durante todo el periodo de compromiso de permanencia pactado; es decir durante los 12 meses siguientes a su contratación; reintegrando al Sr. XXX el exceso de precio cobrado en la cuota a partir del mes de mayo de 2015.

En cuanto a la petición del Sr. 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 el reclamante una relación contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al 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 08 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX