

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 01970/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

Dª XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, en representación de ARBITEL 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: contrató con la compañía reclamada en fecha 2 de enero de 2015, servicio de XXX contigo fibra 10 megas, por un importe de 42 € (IVA incluidos) en relación a las líneas XXX , ahora en abril (factura del mes de marzo) le indican mediante encarte, que en el mes de mayo van a proceder a modificar los precios, aplicando el importe de 47 € (IVA incluido),es decir, una subida de 5 €, modificando de tal forma unilateral las condiciones pactadas, incumpliendo el contrato inicial pactado. No se está conforme con la subida de la tarifa aplicada, puesto que sólo han transcurrido cuatro meses desde la contratación de los servicios señalados, teniendo en cuenta el compromiso de permanencia de 12 meses asociado a la instalación, y a parte, la permanencia del terminal de 18 meses, requiriéndoles una explicación a esta subida, Se requiere el cumplimiento del contrato inicialmente suscrito, en virtud de las condiciones pactadas. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 10 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual a la que su cliente se refiere se anuncia con suficiente antelación. Adjunta a la factura emitida el 01.04.2015 el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, en este sentido, el mencionado anexo, cuya copia se adjunta, informa que a partir del 5 de mayo de 2015 cambia el precio de su producto XXX por ello, a partir de echa fecha, el precio del producto pasó a ser 47 €/mes (impuestos incluidos). El RD 899/2009, de 22 de mayo, en su art. 9, (modificaciones contractuales) se determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en ella de su derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos, como la adquisición de terminales con apoyo económico. No cabe deducir incumplimiento alguno.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 expone, en síntesis, que el importe facturado de más, según lo contratado hasta la fecha 20 de julio de 2015, asciende a la cantidad de 7,17 €, que será incrementado mensualmente en la cantidad de 5,00 € y que supone un aumento del contrato anual de 60,00 €, por lo que pretende es que se le devuelvan las cantidades cobradas, hasta la fecha, que han sobrepasado el importe contratado y que las futuras facturas se atengan a los reflejado en el contrato y queden sin efecto todos los plazos de permanencia, de 12 meses en el fijo y de 18 meses en el móvil, con el fin de que, al incumplir las condiciones pactadas, tenga la opción de poder sopesar otras ofertas de otras compañías y poder en un futuro hacer un cambio sin coste alguno. Aporta escrito para su incorporación al expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y considerando:

Por un lado **que de la documentación aportada por el reclamante** se desprende que **“el acuerdo entre XXX y el cliente tendrá una vigencia indefinida”**,.... lo que no ha sido desvirtuado de contrario, habida cuenta que no compareció el representante de la reclamada al acto de la audiencia, a pesar de estar debidamente citado para ella, no quedando acreditado, consiguientemente, la improcedencia de lo así acordado entre las partes.

Y por otro lado, que según el **condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada donde consta los motivos por los que puede modificar las *Condiciones, comunicándoselo al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva.*, así **como la normativa aplicable**, en concreto, el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, que permite que las operadoras puedan modificar, e incluso descatalogar, las tarifas existentes, con la comunicación al cliente con un mes de antelación a la fecha de la modificación.

Se acuerda: Estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante en el sentido que la empresa reclamada compense al reclamante con el abono de lo cobrada por la subida de tarifa producida desde mayo de 2015 hasta la notificación del presente Laudo, otorgándose al reclamante la posibilidad para que opte: bien por asumir esta subida, a partir de la fecha de notificación del presente laudo, o bien por la baja en el servicio sin coste adicional alguno de las penalizaciones por incumplimiento de permanencia que pudieran existir, si bien el consumidor si deberá cumplir los compromisos adquiridos, que en su caso tuviera, como la adquisición a plazos o con apoyo económico de terminales .

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 20 de julio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo XXX

Fdo.: XXX