

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03822/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de febrero de 2016 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. XXX LOPEZ LUQUE, 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: contrató en mayo de 2014 un paquete de ADSL + fijo + móXXX por 42 € (IVA incluido) y para siempre (así decía el anuncio: precio final para siempre). En noviembre de ese año compró un terminal a ellos, por 59 € y con contrato de permanencia de 18 meses. En ese momento le seguían facturando 42,00 €. En abril de 2015 recibió una carta de XXX, comunicando la subida de la cuota a 47 € mensuales, que si no estaba de acuerdo, podía irse a otra compañía sin penalización alguna. A últimos del mes de abril canceló el contrato con ellos y se encuentra que en la facturación de junio le facturan 114,04 € (IVA incluido) por penalización del terminal móvil que adquirió en su día. Por ello, solicita la devolución del importe que se le facturó por incumplimiento de permanencia (114,04 € con IVA incluido), ya que cuando adquirió el contrato de permanencia de este terminal móvil, la cuota mensual que tenía contratada era de 42,00 € y no tiene por qué aceptar los 47 €. Los 114,00 € + 59,00 € (que pagó en su día) = 173,00 €, que le estaría cobrando por el móvil, no corresponde a lo que vale el XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 24 de noviembre de 2015, en el que su representante alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, más concretamente, adjunto a la factura emitida el 04.04.2015 se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, que informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX que pasó a ser de 47 €/mes (impuestos incluidos). Interesa destacar el reconocimiento del derecho del reclamante y cualquier cliente, 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 RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, en su art. 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes. No cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estiman

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

cumplidos todos los requisitos exigidos, entendiendo su actuación ajustada a la normativa vigente y a los usos y prácticas comerciales, habiendo actuado con el respeto más cuidadoso a cuantos requisitos contempla el ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones. Ante una solicitud de la Sra. Aguayo, la línea XXX cursó baja en fecha 17.04.2015 por portabilidad a otra operadora y la línea XXX cursó baja por portabilidad a otra operadora en fecha 21.04.2015. No se ha facturado el compromiso de permanencia del Servicio XXX, que finalizaba el 20.05.2015. En la línea XXX disponía de un compromiso de permanencia por la adquisición de un terminal XXX en fecha 15.11.2014, con la aportación de 120 €, al adquirir una permanencia de 24 meses. Los cargos facturados se ajustan a la normativa vigente. Ante la baja de la línea móvil, en fecha 21.04.2015, se incumple el compromiso adquirido y en factura de junio de 2015 se aplica un importe de 94,2271 €+ IVA, del importe pendiente del citado compromiso. En fecha 29.08.2015 se realizó un abono de 24,94 € para regularizar la cuota de la línea fija facturada desde el 17.04.2015, que figura pagado el 03.09.2015. En caso de convocarse Junta Arbitral, habrá de tenerse en cuenta que de acuerdo con el art. 19.1 del RD 231/2008, manifiesta la improcedencia de admitir a arbitraje cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 €. La reclamante presenta escrito de fecha 18 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no han quedado satisfechas sus pretensiones y reclama que le devuelvan 94,22 € + IVA que le han cobrado en concepto de penalización por incumplimiento del contrato de permanencia de adquisición de terminal móvil, ya que cuando firmó el contrato el precio del paquete era de 42 € (IVA incluido) y en ese contrato no firmó que se pudiera subir el precio.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 24 de noviembre de 2015, obviando el último párrafo, y añadiendo que, para regularizar la cuota de la línea fija facturada desde el 17.04.2015, se han realizado dos abonos: uno de 24,94 €, pagado el 03.09.2015 y otro de 32,18 €, que queda reflejado en factura de 10 de julio de 2015.

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 de la reclamante**, toda vez que en el presente caso, consta que no se ha facturado el compromiso de permanencia del XXX, que finalizaba el 20.05.2015, si bien, se ha de tener presente que la **línea XXX disponía de un compromiso de permanencia por la adquisición de un terminal XXX en fecha 15.11.2014**, con la aportación de 120 €, al adquirir una permanencia de 24 meses, siendo así que **con la baja de la línea móvil, en fecha 21.04.2015, se incumple el compromiso adquirido, por lo que en la factura de junio de 2015, se aplica un importe de 94,2271 €+ IVA, correspondiente al importe pendiente del citado compromiso**, sin que, a mayor abundamiento, **ni siquiera se conozca el destino dado al terminal adquirido**, así como que no consta que se hubiera puesto a disposición de quien se lo facilitó, constituyendo siendo una evidencia, la circunstancia que **la reclamante se ha beneficiado de su uso y disfrute**.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



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, 09 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX