

LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONÍA)

N/R.: 01689/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 02 de julio 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: teniendo un contrato desde el 28.4.2014 de "XXX TV para todos" nueva promo 60,38 € para siempre, en móvil, en abril de 2015 le llega una carta de XXX diciéndole que le subirán 5 € mensuales. XXX alega cambios en la contratación y si no me interesa, que marche y considera que hay publicidad engañosa y solicita se cumplan las condiciones contractuales, y que XXX le siga cobrando 60,38 € (IVA incluido) como se dice en la publicidad, mensualmente y no 65 €, como pretenden cobrar a partir de mayo de 2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, alegación que en cuanto a la modificación contractual a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 de abril de 2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa suficientemente de la modificación próxima a realizar. 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. No cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estiman 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, lamentando el descontento manifestado por el reclamante.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente e insiste en referirse a la publicidad que aporta sobre el servicio contratado de "XXX TV para todos" nueva promo 60,38 € para siempre, considerando que se ha incurrido en una publicidad engañosa y con la subida se incumple la contratación.

La parte reclamada comparece por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que el incremento del precio del producto XXX XXX se comunicó al cliente en tiempo y forma. Telefónica ha ajustado sus precios a una evolución del mercado, que requiere que la empresa sea más potente, para lo que debe incrementar sus inversiones, debiendo ajustar, consecuentemente, los precios a lo que han requerido esas inversiones.

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 publicidad** se desprende que **el servicio era ofertado al consumidor en las condiciones "para siempre"**,.... lo que fue reconocido en el acto de la audiencia por el representante de la empresa reclamada, quien, si bien expuso que esta campaña publicitaria fue retirada a partir febrero de 2014, sin embargo este aspecto no quedó debidamente acreditado.

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 constan los motivos por los que XXX puede modificar las *Condiciones, comunicándoselo al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva.*, y de acuerdo con **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, como la adquisición a plazos o con apoyo económico de terminales.

A los efectos de la elección antes indicada, el reclamante deberá comunicar la opción elegida mediante escrito a la parte reclamante y a la junta arbitral, entendiéndose que, de no notificar esta decisión, vencido el plazo de un mes con el que cuenta para comunicar su elección, se entenderá que ha optado por continuar con los servicios contratados con la empresa XXX, aceptando el cambio del precio de su producto XXX XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría, con el voto en contra del vocal que actúa en representación de la ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION.



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, 02 de julio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.:XXX