

LAUDO ARBITRAL

2668 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX.**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX

En Madrid, a 03 de Noviembre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS 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: el 21 de enero de 2015 contrató XXX XXX para las líneas XXX y XXX. Ha recibido comunicación de XXX de modificación unilateral del contrato, aumentando 5 €/mes la cuota contratada, así como la cuota de línea adicional; pasando de 72 €/mes a 75 €/mes, a partir del 5 de mayo/15. XXX lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX XXX publicitando que los precios eran “para siempre”. Solicita: que XXX mantenga la tarifa XXX contratada por lo menos hasta la finalización de su contrato (enero de 2016), con devolución de los importes cobrados de más. En su defecto, anule cualquier permanencia vinculado al contrato (en todas sus líneas) y se le compense por el mismo importe de la penalización que la compañía le exige (190 €).

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 4 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 5 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto XXX Fibra 100 Mb, que pasa a ser de 77 €/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, como atención comercial se va a bonificar 13,33 € mediante transferencia a la cuenta de domiciliación de recibos asociada al servicio contratado.

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. Informa que el contrato se celebró el 21/01/2015 mediante grabación XXX. Que XXX le hace un ajuste comercial de 13,33 € que no compensa la subida unilateral realizada. En las primeras facturas donde se indica la tarifa XXX XXX (72 € Iva incluido), se le aplica 80,71 € (ver factura de abril/15). Aporta las facturas de enero/15 y abril/15. Concreta su pretensión en que XXX mantenga la tarifa XXX contratada (72 €/mes Iva incluido), con devolución de los importes cobrados de más en el tiempo que dure este procedimiento. En su defecto, anule cualquier permanencia vinculado al contrato (en todas sus líneas) y se le compense por el mismo importe de la penalización que la compañía le exige (190 €).

La parte reclamada no comparece a la audiencia a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

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 de la reclamante en lo relativo a la no elevación del precio del producto contratado durante el periodo de compromiso de permanencia pactado, por cuanto, si bien XXX ha cumplido los requisitos formales que le imponen sus propias Condiciones Particulares de Contratación, así como la legislación sectorial en la que se ampara, como son la previa comunicación al cliente de las modificaciones contractuales y el reconocimiento de su derecho a resolver el contrato, sin embargo, no se justifican suficientemente por dicha reclamada los motivos por los que unilateralmente decidió la subida de 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:

- XXX debe mantener el precio del producto contratado durante los 12 meses siguientes a la contratación, es decir, hasta el 21/01/2016.
- Sin perjuicio del abono de 13,33 €, previamente realizado por XXX, debe esta reintegrar a la Sra. XXX el importe correspondiente al exceso de precio cobrado en la cuota mensual de la tarifa XXX a partir de mayo de 2015.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre el contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*” por cuanto este Colegio Arbitral no es competente para determinar si tal publicidad infringe o no la Normativa de Consumo. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

NO SE ENTRA A CONOCER sobre la pretensión de indemnización formulada por la reclamante, al constatarse que, dicha materia, figura excluida en la Oferta Publica de Adhesión a Arbitraje de Consumo presentada por XXX. Queda expedita la vía judicial sobre este extremo.

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.

Prevía 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 03 de Noviembre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX