

LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONÍA E INTERNET)

N/R01642/2015

RECLAMANTE: D. 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: el 14.09.2012, por parte del Presidente de XXX, se presentó un nuevo producto XXX en los siguientes términos: “se trata de un nuevo concepto de servicios que tienen como señas de identidad el ahorro, la transparencia y la sencillez, especialmente para aquellos clientes que tengan o contraten todos sus servicios con XXX. Los precios de XXX serán precios finales para siempre, y por primera vez, los clientes recibirán una única factura con todos sus productos integrados”. Conforme a esta publicidad, el 16.10.2013 se decidió a contratar el producto XXX XXX Fibra Máxima. Por diversos medios de comunicación se ha informado que XXX subirá cinco euros mensuales a los clientes de XXX XXX, coincidiendo con una mejora unilateral de los servicios y que no ha sido solicitada, al menos en su caso, encubriendo de tal forma, una subida del precio final en contraposición con lo publicado. El actor no quiere resolver el contrato, sino que se cumpla en los términos publicitados y acordados conforme a lo dispuesto en el apdo. 2 art. 61 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Por ello, solicita el cumplimiento del contrato por parte de XXX España, S.A., en relación a la publicidad realizada “precios finales y para siempre”, devolución de los importes cobrados en exceso en relación con el producto básico contratado, que lo fue por un precio final y para siempre de 59,90 €/mes, desde la fecha de registro de esta solicitud

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

de arbitraje hasta que se dicte el laudo

correspondientes, deduciéndose del importe total de 300 € solicitados, que se resarza en cantidad de 100 e por daños morales. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que con relación a la modificación contractual, se anuncia con suficiente antelación. 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que aceptó la contratación del servicio, porque se le ofrecían unas condiciones “para siempre”, sin embargo, existe, por parte de la empresa reclamada, una intención de subir unilateralmente el precio y el contrato está para cumplirlo. y no puede quedar al arbitrio de una de las partes, pues si ello se produce, estamos ante un claro ejemplo de incumplimiento de contrato. Se le dice que si se da de baja pierde su número, con lo cual, al final esta solución lleva aparejada de forma encubierta una penalización. Expresa su deseo de que sea la Junta Arbitral quien decida, renunciando a acudir a la instancia de la jurisdicción ordinaria. Por ello, solicita la diferencia entre el precio contratado y lo que le cobran con la subida. En definitiva, expresa que la publicidad ha condicionado la contratación del servicio. Por otra parte, insiste en manifestar que no recibió información alguna relativa a la subida reseñada, y que la pérdida del número de teléfono, le puede acarrear serios problemas, dado que sus contactos son muy extensos, y perder esa numeración, supondría graves consecuencias para él

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de representante y, alega, en síntesis, que el objetivo de su empresa es la satisfacción de sus clientes. Entiende que la dinámica del mercado produce este tipo de promociones, que desde luego, son de carácter temporal, y que, en este caso, no se trata de engaño alguno, sino de una expresión publicitaria, que reconoce se ha efectuado en los términos que relata el reclamante. El entorno de las telecomunicaciones exige constantes inversiones, que suponen una continua actualización de precios, siendo los resultados un beneficio para el usuario. En el sector tecnológico es imposible que los precios no cambien y se mantengan estables, por las continuas inversiones que se deben acometer para estar al frente de los adelantos tecnológicos. La subida se ha comunicado con absoluta



transparencia y dentro de la legalidad vigente. El producto contratado por la reclamante

ha tenido importantes evoluciones y la subida de su precio ha sido motivada por la necesidad de dotar a las redes de un mayor despliegue y nivel de inversión que ha tenido que acometer la compañía. El servicio del reclamante viene mejorado, para mantener la misma calidad, y ello requiere dimensionar el sector y efectuar inversiones adicionales que requieren ajustes en los precios. En las bajas, no se garantiza el mantenimiento del número, a diferencia de lo que ocurre en las portabilidades.

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 consta 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.*, 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, como la adquisición a plazos o con apoyo económico de terminales .

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría, con el voto en contra del vocal que actúa en representación de 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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