

LAUDO ARBITRAL

1531 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX, XXX y XXX**

En Madrid, a 08 de Septiembre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS 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: al contratar XXX, el 25/05/2014 en las líneas XXX, XXX y XXX (adicional) le informan que el precio de la oferta es XXX. Posteriormente, XXX le informa por carta que, de forma unilateral, va a subir el precio del producto a partir del 5/05/15, de 60 € a 65 € y de 24,20 € a 25 € en la línea adicional. No le dejan hacer reclamación en el XXX y ha puesto una queja. La grabación de la contratación está en poder de XXX. Considera existe incumplimiento contractual por parte de XXX. Solicita: Se mantenga el precio ofertado XXX y la aportación de la grabación del contrato.

La empresa reclamada manifiesta que: la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación y en ella se informa que a partir del 05/05/15 cambia el precio del producto XXX, que pasa a ser de 65 €. 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. En cuanto al requerimiento de la grabación de la contratación, debido a una incidencia técnica no les es posible atenderlo.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que contrató el servicio XXX Fibra con XXX el 25/05/2014. La primera factura con aumento de precio la recibió el 01/06/2015. Concreta su pretensión en que XXX mantenga el precio ofertado XXX y la aportación de la grabación del contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que se ratifica en las alegaciones presentadas en fase de mediación por su representada. Manifiesta que por parte de XXX se cumplieron todos los requisitos para la elevación del precio producto XXX y su actuación es ajustada a la normativa vigente. Concreta su pretensión en la desestimación de Laudo.

A la pregunta del Colegio Arbitral solicitando al representante de XXX que se manifestara sobre la motivación de la elevación del precio que es objeto de reclamación, el Sr. XXX manifiesta que por política empresarial.

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 del reclamante relativa a la obtención del documento y condiciones contractuales suscritos con XXX con fecha 25/05/2014. En este sentido, dicha reclamada tiene la obligación de remitir al Sr. XXX la precitada documentación y así se determina por este Colegio Arbitral.

En cuanto a la petición del Sr. XXX relativa a que se mantenga indefinidamente por XXX el precio ofertado para el producto XXX, **debe desestimarse**, por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula XXX; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral **no entra a conocer**, por no ser de su competencia determinar si infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse una relación jurídica contractual en la que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad.

En el presente caso, el contrato entre el Sr. XXX y XXX se celebró el 25/05/2014 manteniendo su precio inalterable hasta mayo de 2015; es decir durante 12 meses; lo cual le confiere un nivel de estabilidad normal dentro de la vigencia habitual de las ofertas de mercado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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.

Previa 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 08 de Septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX