

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA FIJ AY PACK CON INTERNET)

N/R.: 01396/2015

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: lleva con un contrato de XXX XXX desde septiembre-octubre de 2012, en el que se daban unas condiciones para toda la vida. En el documento B se observan las características publicitarias: 49,90 €/mes (60,38 €/mes con IVA) para siempre. Adjunta copia de una factura tipo (doc. A) de febrero de 20'15 con ese coste (60,38 €), donde también se observa el tipo de contrato: XXX. En abril de 2015 le informan de la subida por cambio de condiciones, que no quiere ni ha pedido (doc. C). Pone una reclamación en el XXX que le contestan y cierran. Entiende una subida anual, según el IPC o lo que sea, pero no una subida de lo que se quiera, por un aumento de condiciones que no ha pedido ni le interesa, incumpliendo, desde su punto de vista, el contrato adquirido con ellos. Por ello, solicita que se mantenga el servicio para toda la vida con las condiciones firmadas. Notificar publicidad engañosa. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que en XXX han hecho un cambio de precios conforme a la ley, respetando los plazos que exige la legislación en la comunicación. En caso de no aceptar las nuevas condiciones, el cliente tendrá derecho a darse de baja por este concepto sin coste alguno llamando gratis al XXX antes del 5 de mayo de 2015, sin perjuicio de otros

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

compromisos que hubiera adquirido. En escrito de fecha 12 de mayo de 2015, la reclamante, en síntesis, manifiesta su absoluta disconformidad con la contestación realizada por XXX, quien parece no haber entendido el motivo de su reclamación. Tal y como expuso, no se opone a una subida de precios conforme al IPC, sino que no le parece procedente tener que asumir un cambio de condiciones que ni ha sido solicitado por su parte y que ni siquiera le interesa, lo que considera un absoluto incumplimiento contractual por parte de XXX, máxime si se tiene en cuenta que, tal y como queda acreditado en la factura que aportó, la empresa mantiene que el precio de XXX XXX es 49,40 €/mes (60,38 € con IVA) para siempre. Resto es un claro supuesto de publicidad engañosa, pues en vez de anunciar que este precio es para siempre, deberían informar que este precio se mantendrá en cuanto en tanto la empresa de telefonía quiera mantener estas condiciones, pudiendo unilateralmente y sin dar opción alguna al cliente, cambiar dichas condiciones sin que el cliente pueda hacer nada al respecto. Por ello desea que el expediente de reclamación continúe su curso.

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 e insiste en poner de manifiesto que la promoción que le ofrecieron, en base a la que contrató, era para siempre, y entiende que pueda existir una subida, con arreglo al IPC, pero no que se modifiquen las condiciones de contratación, como así considera que ha ocurrido, no está de acuerdo con lo que XXX alega para justificar la subida, que no es otra cosa que han realizado mejoras, porque ella no las ha pedido y por ello, quiere que le sigan manteniendo la tarifa.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, alega 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. 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.

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 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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