

LAUDO ARBITRAL

4449 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 5 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA C. DE MADRID, 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: XXX ha incrementado unilateralmente el precio del producto contratado, de 42 € a 47 €/mes. Ha reclamado sin que atiendan su pretensión. XXX le ha abonado 18,15 €. Solicita: la devolución del incremento cobrado, 35 € hasta noviembre y que cumpla el compromiso “para siempre”.

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, que pasa a ser de 47 €/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, en atención comercial han hecho una bonificación de 18,15 €. La línea XXX causó baja por portabilidad el 08/01/2016.

El reclamante presenta escrito con fecha 10/02/16 en el que muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Informa que contrato el 24/06/2014 el servicio XXX por 42 € para siempre y además, en base a ese compromiso contrató un terminal móvil con permanencia de 18 meses. Solicita: la misma indemnización que XXX le hubiera cobrado si el incumplimiento lo hubiera hecho el, es decir 190 € mas 5 €/mes por 8 meses (del 05/05/15 al 08/01/16); lo que totaliza 211,85 €.

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 realizó portabilidad a XXX de la línea XXX y contrato el producto XXX el día 13/06/2014, por un precio mensual de 42 €, adquiriendo un terminal subvencionado con permanencia de 18 meses. Al año siguiente, XXX le dijo de que tenía que adaptar técnicamente los equipos para subir a 30 Mb., lo cual no realizó. Concreta su pretensión en que XXX le reintegre 40 € por el incremento cobrado y que le abone 190 € por incumplimiento de contrato; cantidad que XXX le hubiera exigido a él si hubiera incumplido el contrato.

La parte reclamada comparece a la audiencia representado por XXXy se opone a la reclamación manifestando que: el contrato XXX sobre la línea XXX se suscribió el 26/06/2014 y causó baja por portabilidad el 08/01/2016. Se le ha bonificado al Sr. XXX con 18,15 € en concepto de parte proporcional desde la subida de tarifa hasta el final del compromiso de permanencia. Por atención comercial estaría dispuesto a abonar al reclamante 40 € por la subida de precio.

El Sr XXX no acepta el ofrecimiento del representante de XXX.

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 en lo relativo a la no elevación del precio del producto XXX durante el periodo de compromiso de permanencia pactado en contrato, 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, y, visto que la empresa reclamada ha anulado, de motu propio, el compromiso de permanencia pactado en contrato, cuya penalización era de 190 €, este Colegio Arbitral determina que:

- XXX debió mantener el precio del producto contratado con el Sr. XXX durante todo el periodo de compromiso de permanencia pactado; es decir durante los 12 meses siguientes a su contratación; reintegrando a dicho reclamante el exceso de precio cobrado en la cuota XXX a partir del mes de mayo de 2015 y hasta el mes de junio de 2015; fecha en la que finaliza el citado compromiso XXX. Lo que totaliza un reintegro de diez Euros (10 €).

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.

Previo 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 5 de Abril de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX