



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 02225/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 29 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ARBITEL 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: con fecha 22.01.2015 contrató con XXX el producto “XXX XXX TV para todos” con una cuota mensual fija de 72 € IVA incluido/mes, asegurándole el comercial que dicha cuota era de vigencia indefinida, como reza en el punto 3 – vigencia del contrato de servicio XXX XXX TV. Reclamó al XXX. Por ello, su única y justa reclamación es que se le mantenga la cuota contratada. Si firmó ese contrato fue por considerar la oferta de XXX más ajustada a sus necesidades que otras, siendo además una cuota indefinida. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 de abril de 2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, informa que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX TV, que pasó a ser de 77,00 €/mes (impuestos incluidos). 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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 tenía contratada una línea fija con XXX y la línea móvil con otra compañía, le hicieron una oferta “para siempre”, desde XXX, de 79 €, como cuota inamovible, y aceptó la oferta. Contrató en enero de 2015, y se insistió en la contratación, que era fijo y para siempre. En abril recibió una carta en la que le informaban de la subida de la tarifa. La contratación tenía una permanencia de 12 meses, pero le cambiaron la tarifa a los tres meses, por lo que reitera su pretensión.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 2 de julio de 2015, matizando que el presente caso se trata de una subida de tarifas sobre el plan que tenía contratado, la modificación, con arreglo al art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, lo que se ha cumplido, y consiguientemente, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa, pues se han cumplido todos los requisitos exigidos. El contrato fue dado de alta el 27 de enero de 2015, con un compromiso de permanencia de 12 meses, y que el 25 de julio de 2015 se eliminó, por política comercial, el compromiso de permanencia, por lo que en la actualidad el reclamante no tienen ningún compromiso de permanencia asociado al servicio XXX.

Tras proponer la reclamante como prueba, la testifical de D<sup>a</sup>XXX, se acepta su testimonio, declarando a las preguntas que le son formuladas por el presidente del Colegio Arbitral, que estuvo presente el día en que fue contratado el servicio, insistiendo en que se afirmó, por quien le atendió a la reclamante para contratar el servicio, que lo contrataba “para toda la vida”.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que al considerar que este Colegio Arbitral carece de competencia respecto a que los hechos reclamados infrinjan o no la normativa en materia de



publicidad, **y si bien es cierto** que la empresa reclamada ha cumplido los requisitos legamente establecidos para modificar las condiciones de los contratos, pues, según el **condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada, 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 a mayor abundamiento, **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, 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, **no lo es menos** que, como quiera **que el contrato fue dado de alta el 27 de enero de 2015, y establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, en consecuencia, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado el 27 de enero de 2015, hasta el 26 de enero de 2016, y reembolsar al reclamante el exceso facturado hasta que se ejecute la aplicación en factura del precio contratado.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría con el voto particular de D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, en base al cual expone que "no oponiéndonos a la devolución de los importes acordados en el laudo, la FRAVM entiende que las tarifas inicialmente contratadas deben ser respetadas para siempre. Entendemos que en el momento en que la compañía, en su publicidad, establece que las tarifas serán para siempre, está autoexcluyéndose en libre pacto de la facultad que le otorga la norma, por lo que luego no puede volver a ella (es decir, modificar las condiciones) según su interés".

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 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.

Previa 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, 29 de septiembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX