



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 03267/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 30 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: que teniendo contrato con XXX, le comunicó que desde el mes de mayo se sube 5 € el contrato que le grabó, en voz y se lo anuncian en su correo, en TV, por el 1004, el contrato denomiXXX Xxx por 60,38 €, para siempre, que lo anunció en su comunicado de presentación y, como ha dicho, por la telefonista del XXX. La compañía reclamada ha incumplido el contrato que le grabaron y como lo anunció por distintos medios, ha incumplido el citado, por lo que deben instarle a que lo cumpla. Por ello, solicita que le devuelvan lo cobrado de más desde el mes de mayo de 2015 hasta que vuelven a su contrato original. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, en el que su representante alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 1 de abril de 2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX, que pasó a ser de 65,38 €/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. El art. 9 de 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. 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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 presenta escrito de fecha 9 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que con respecto a la celebración de la vista del 30.11.15, de la cual ha sido informado, no existe ninguna recusación del Colegio Arbitral designado al efecto, comunicando que por motivo de estar a mucha distancia del lugar en el que se va a celebrar, no podrá estar presente, delegando todo ello en la Asociación de Consumidores y en el Organismo Oficial defensor del consumidor y en las pruebas presentadas al efecto.

El presidente del Colegio Arbitral da lectura del escrito, para conocimiento de los asistentes a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en el escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, y añade que se firmó el contrato XXX el 15 de febrero de 2013, el cual sigue en activo, y que no se ha realizado, en el presente caso, ningún tipo de bonificación.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, al considerar que si bien este Colegio Arbitral carece de competencia respecto a que los hechos reclamados infrinjan o no la normativa en materia de publicidad, y en modo alguno puede pretenderse por el reclamante que una relación contractual, respecto de la que se publicite con la fórmula “para siempre”, determine que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad, sin embargo, en el presente caso se observa 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, comunicándose 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, y puesto que el contrato celebrado el 15 de febrero de 2013, establecía unas condiciones, con un compromiso de permanencia de 12 meses, al haber finalizado este período de permanencia en la fecha de modificación del contrato, no procede apreciar los motivos que llevan al reclamante a solicitar su pretensión.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría con el voto particular de D^aXXX en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, quien expone que, “en contra de lo acordado por el colegio arbitral en el expediente N/R. XXX al considerar se debe estimar la pretensión del reclamante de mantener el precio inicialmente contratado con XXX para XXX XXX, ya que el mismo fue aceptado por ambas partes y ofertado por el reclamado de forma verbal y escrita con la leyenda “para siempre”, lo que no da lugar a modificación alguna”.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, 30 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX