



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 03007/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 05 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. 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: contrató con la compañía XXX el pack XXX, por importe de 49,90 € (60,38 € IVA incluido), en cuya oferta se establece que dicho importe sería para siempre. Sin embargo, en mayo del presente año, esta parte recibe comunicación por parte de la reclamada, donde se le informa que el producto XXX, cambia de precio, siendo el importe a cobrar 65 € (IVA incluido). Recibida dicha comunicación, esta parte contacta con el servicio de Atención al Cliente, indicando su disconformidad con dicha subida, en tanto en cuanto, el motivo principal de la contratación fue que dicho precio iba a mantenerse durante toda la relación contractual. Esta parte entiende que la actuación realizada por la Operadora reclamada es contraria a derecho, puesto que la obligación de permanecer durante un período de tiempo con la oferta contratada debe ser recíproca, ya que de lo contrario se da una situación de desigualdad del todo desproporcionada entre las partes, que deriva en un supuesto de cláusula abusiva. Por ello, solicita procedan a devolver el importe abonado indebidamente, y que hasta la fecha es de 12 € y se proceda a mantener el importe inicialmente contratado, esto es, 60,38 € (IVA incluido). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 de septiembre 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 de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX, que pasó a ser de 65 €/mes (impuestos incluidos). Interesa destacar el reconocimiento del derecho

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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. No obstante, como atención comercial, se va a bonificar la cantidad de 13,33 € mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que figuran domiciliados los recibos asociados al servicio contratado.

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 contrató el pack XXX el 18 de junio de 2014, entendiendo que el sentido “para siempre” garantiza la inamovilidad de la oferta, habiendo contratado en base a esa publicidad, por lo que cree que es justo mantener la tarifa “para siempre”, por lo que solicita que se le respete el contrato y le sean devueltos 15,00 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 de la 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 en modo alguno puede pretenderse por el reclamante que una relación contractual, respecto de la que se publicite con la fórmula “XXX”, determine que sus condiciones sean inalterables a perpetuidad, **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 el contrato establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, que finalizó el 18 de junio de 2015, habida cuenta que el contrato se firmó el 18 de junio 27 de 2014, esto es, dos meses después de haber sido efectiva la subida previamente comunicada, en consecuencia, y en equidad, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado, hasta la finalización de ese compromiso de permanencia, y reembolsar a la reclamante el exceso facturado**, que se da por satisfecho, al tener en cuenta la bonificación practicada por la reclamada, que asciende a 13,33 €. Tras la emisión del presente Laudo, el reclamante podrá optar por resolver su relación contractual con la reclamada, sin coste adicional alguno, para que pueda contratar libremente con otro operador, o permanecer con la empresa reclamada, en la actuales condiciones, que conllevan la subida de 5 € (más IVA) mensuales en la tarifa contratada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría con el voto particular del árbitro a propuesta de las organizaciones de consumidores, FRAVM, que entiende se debe estimar la pretensión de mantener las condiciones inicialmente contratadas por la reclamante, dado que al integrar la publicidad vinculante de la reclamada, conlleva la renuncia y autolimitación por ésta, de la posibilidad que podría permitir la normativa general sectorial de modificar las condiciones de contratación, respecto del precio de los servicios.

Que, por la reclamada, no se acredita evolución alguna de producto, ni de mercado, ni se respetan las exigencias de transparencia, buena fe y equilibrio entre las partes, debiendo someterse ambas partes a lo contratado en términos expresos y taxativos de *“para siempre”* si por parte de la reclamante se mantienen las condiciones originalmente requeridas, y menos aun cuando no existe previsión expresa de los motivos que justificarían la variación impuesta.

Que a dicha conclusión entiende esta parte que obligan los actos propios de la reclamada, la Directiva 93/13/CEE y la Jurisprudencia comunitaria respecto del elevado nivel de protección a los consumidores en cuanto a las condiciones contractuales.

Que no obstante lo anterior, y de conformidad con lo sostenido, entiende que de no admitirse tal mantenimiento de condiciones, la resolución de la relación contractual debería conllevar la aplicación proporcional de la penalización por ruptura del período de permanencia pactado con la operadora reclamada, aplicándose a ésta misma, conforme al principio de equivalencia de las prestaciones, bilateralidad y carácter sinalagmático de los contratos, y actos propios de la misma.

Que no obstante lo anterior, y de conformidad con lo sostenido, no se opone a la devolución de las cuantías acordadas por el resto de árbitros, si bien considera que dichos efectos deben establecerse más allá del período de permanencia pactado con la operadora reclamada..

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, 05 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX