



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 02226/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: SUBIDA 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:

Dª 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: XXX XXX lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX XXX y las publicó indicando que los importes que tendrían que abonar los usuarios serían mantenidos para siempre. Así lo anunció en su comunicado de presentación, fechado el 14.09.2012 ("Los precios de XXX XXX serán precios finales y para siempre"). La publicidad de las distintas tarifas XXX XXX también ha venido incluyendo el reclamo "para siempre", junto al precio ofertado. Lo ofertado en su día, es lo siguiente: XXX XXX lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX XXX y las publicó indicando que los importes que tendrían que abonar los usuarios serían mantenidos para siempre. Así lo anunció en su comunicado de presentación, fechado el 14.09.2012 ("Los precios de XXX XXX serán precios finales y para siempre"). La publicidad de las distintas tarifas XXX XXX también ha venido incluyendo el reclamo "para siempre" junto al precio ofertado. Lo ofertado en su día, es lo siguiente: con impuestos el importe total asciende a 42,22 €, el teléfono fijo con todas las llamadas nacionales gratuitas, el ADSL con velocidad de descarga de 10 Mb por segundo, la cuota de abono incluida, todas las llamadas de móvil a destinos nacionales por cero céntimos el minuto, pero con el establecimiento de llamada de 15 céntimos. XXX sube sus tarifas a partir de mayo 5 € además de cambiarle todas las condiciones del contrato. Por ello, solicita que se cumpla lo contratado en su día y se proceda a instar a la empresa a paralizar la subida de tarifas objeto de esta denuncia, a devolverle las cantidades que le cobre con ella y en su caso, de negarse se emprendan las actuaciones, en coordinación con las comunidades autónomas, para la apertura de

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

proporcional al beneficio ilícito que la empresa obtendrá con estas prácticas. 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, que pasó a ser de 47,23 €/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 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 contrató con XXX su modalidad de servicio XXX “para toda la vida”, según su publicidad, pero sin embargo, se entera de que en mayo se va a producir una subida, que entiende, va contra la ley de los Consumidores. XXX no motiva las razones que le llevan a realizar el cambio. Reconoce que si nos atenemos a la cuantía de la subida, ésta no es significativa, pero referida al número total de usuarios de XXX, la repercusión es de un alcance extraordinario. Ha intentado que le faciliten su contrato y la grabación, pero no le ha sido facilitado ninguna de las dos cosas. En Google aparece la publicidad, en la que se observa que los precios son “ XXX”. Quiere seguir en XXX, pero con las condiciones pactadas en el contrato que suscribió, y si ello no fuera posible, una indemnización por un año de contrato, cuantificado en 504 y un móvil nuevo.

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 22 de mayo de 2013, 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 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, 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, 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, y puesto que el contrato celebrado el 22 de mayo 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^a 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 "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.

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, 29 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX