



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03269/2015

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:

Dª 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: Telefónica le ha comunicado que desde mayo sube el precio mensual de las tarifas XXX. La compañía denunciada lanzó al mercado en 2012 las tarifas XXX y las publicitó indicando que los importes que tendrían que abonar los usuarios serían mantenidas para siempre, lo que es contrario al art. 61.2 del RDL 2/2007. Por ello, solicita proceder a instar a la empresa a paralizar la subida de tarifas objeto de esta denuncia, a volver a las cantidades que le están cobrando con ella, y en caso de negarse se emprendan las actuaciones en condiciones y coordinando las Comunidades Autónomas para la apertura de un expediente sancionador, proporcional al beneficio ilícito, que la empresa obtendrá con estas prácticas y le indemnicen por el incumplimiento del contrato por ella realizado de hasta 190 €. 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 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 XXX100 Mb, que pasó a ser de 59 €/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 ARBCRS32

Comunidad de Madrid

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. Con posterioridad, vuelve a presentar otro escrito el reclamante, de fecha 25 de noviembre de 2015, en el que reitera lo manifestado en su solicitud de reclamación.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de representante, quien reitera lo alegado en el escrito de fecha 29 de septiembre de 2015, y añade que el reclamante contrató el producto XXX el 17 de diciembre de 2014, bonificando la cantidad de 13,33 € hasta el 25 de julio de 2015, fecha en la que, por política comercial, se eliminó el compromiso de permanencia. El reclamante sigue en activo con la compañía.

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 “para siempre”, 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 finaliza el 17 de diciembre de 2015, habida cuenta que el contrato se firmó el 17 de diciembre de 2014, esto es, ocho 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 cuantifica en ocho mensualidades, 48,40 € (8 meses x 5 € = 40 € + 8,40 € (21 % IVA), descontado el importe de la bonificación practicada por la reclamada, que asciende a 13,33 €, por lo que la reclamada debe devolver a la reclamante la cantidad de 35,07 €. Tras la emisión del presente Laudo, la 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En cuanto a la indemnización solicitada, no procede la misma, habida cuenta que constituye una de las exclusiones previstas en el Convenio de Adhesión al Sistema Arbitral suscrito entre Telefónica y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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

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

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX