

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONIA)

N/R.: 01680/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado XXX

En Madrid, a 02 de julio 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 DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACION 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: ha recibido una carta de XXX en la que se le comunica que a partir del día 5 de mayo cambia el precio de su producto XXX XXX. El cambio de dicho producto se realiza de forma unilateral, por parte de XXX, sin que se le haya comunicado si tengo un interés en las mejoras de un servicio que no ha solicitado y que tampoco se detalla en la carta adjunta, en la que sólo se comunica el cambio de precio. Puesta en contacto telefónico con XXX, se le informa que dicho cambio de precio se va a realizar con independencia de que haya comunicado que no necesita ninguna mejora adicional en el servicio que se va a prestar. Además, le dicen que se procederá a penalizar a las bajas que se realicen con fecha posterior al día 5 de mayo y con este producto con el que lleva más de un año, por lo que no tienen ningún tipo de permanencia y además no ha firmado el cambio de dicha tarifa. Por ello, solicita que el cambio de precio en las nuevas tarifas de teléfono no se le aplique, que primero se pongan en contacto con los clientes y se les informe de dichas supuestas mejoras y en el caso de que se tenga interés en las mismas, se proceda al cambio, pero que en su caso, no necesita y que desea continuar con el servicio que tenía hasta la fecha. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 19 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la modificación contractual a la que se refiere la cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 de abril de 2015, se incluyó el literal cuyo contenido informa suficientemente de la modificación próxima a realizar. 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 e insiste en manifestar que en la carta donde se le comunica la subida de precios, no se expresan las mejoras ni qué tipo de beneficios van a tener con su aplicación. Por ello, llamó para pedir explicaciones, pero no le aclararon nada. La perplejidad del asunto viene dada porque en la publicidad se decía que los precios eran para siempre, y tiene distintos anuncios que se refieren, precisamente, a esa publicidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien alega, en síntesis, que no le consta que el producto contratado por el reclamante se encuentre asociado a la publicidad de “para siempre” a la que alude en su reclamación, poniendo de manifiesto que el incremento del precio del producto XXX XXX se comunicó al cliente en tiempo y forma. XXX ha ajustado sus precios a una evolución del mercado, que requiere que la empresa sea más potente, para lo que debe incrementar sus inversiones, debiendo ajustar, consecuentemente, los precios a lo que han requerido esas inversiones.

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, toda vez que éste, para fundamentar su reclamación, se refiere a una publicidad en la que se hacía alusión a que los precios eran “para siempre”, pero, sin embargo, no acredita que dicha publicidad quede vinculada con la contratación de su servicio telefónico, ni que, su contratación fuera indefinida, siendo así que el cambio padecido en la tarifa XXX contratada se realiza, **tanto con arreglo al condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada (www.XXX.es/contratos) en la que consta que “XXX podrá modificar las presente Condiciones Particulares por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, o con causa en las modificaciones realizadas en el Servicio por el proveedor en su caso, comunicándose al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva”, **como de acuerdo a 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, de tal manera que se 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, lo que en el presente caso se verifica, con el encarte remitido en la factura emitida en abril de 2015, en el que se comunica la subida, dentro de ese plazo, así como su derecho a darse de baja en el servicio sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido.

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.

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, 02 de julio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX