



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA FIJA Y PACK CON INTERNET, TV)

N/R.: 01969/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: 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:

DªXXX, 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: teniendo suscrito un contrato con XXX XXX desde hace varios meses, con la modalidad XXX se comprometieron, vía XXX, a mantener las condiciones del contrato “para siempre” por una cuota mensual de 60 €. A pesar de que XXX XXX no le ha comunicado que desde el mes de mayo sube 5 € mensuales en el precio de todas las tarifas XXX, ha sabido por los medios de comunicación, que dicho incremento de la tarifa mensual se va a producir. Personado en la sede de XXX XXX, de la c/ XXX no se le facilitó copia escrita del contrato que tiene suscrito con XXX, por lo que presentó reclamación. Se hace constar que con fecha 13.05.2015 se presentó reclamación por escrito en la sede de XXX, y a fecha de hoy no ha obtenido respuesta. Por ello, solicita mantener y que se respeten las condiciones de los servicios contratados con XXX, procedan a instar a la empresa a paralizar la subida de tarifas y a devolver las cantidades que se cobren con ella, y en caso de negarse, se emprendan las actuaciones, en coordinación con las Comunidades Autónomas, para la apertura de un expediente sancionador, proporcional al beneficio ilícito que la empresa obtendrá en estas prácticas. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 10 de junio 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 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

condiciones no resultaran de su interés. No cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa y, por ello, estimancumplidos 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 reclamante presenta escrito de fecha 17 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que frente a lo contestado responde, sin perjuicio de ratificar su reclamación, que los contratos de comunicaciones electrónicos sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato, y habiendo solicitado copia de su contrato particular suscrito con XXX, sólo se le ha remitido copia de las condiciones generales en los distintos contratos y no del suyo en particular, en dichas condiciones generales no viene reflejado que los contratos de servicios de comunicaciones puedan ser modificados, todo ello sin perjuicio de tener en cuenta lo que dispone el art. 12.1 del RD 889/2009. Cuando contrató personalmente por teléfono, su actual contrato con XXX, se le informó de forma verbal que la tarifa del contrato XXX XXX, era de un importe de 61 € y que esta tarifa era para siempre., por ello solicita que se mantengan las condiciones de su contrato, sin la correspondiente subida de 61 a 65 €.

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 se ratifica en su disconformidad con la subida producida en sus facturas desde mayo de 2015, porque se han vulnerado sus derechos. Ha solicitado copia del contrato y no se la ha facilitado.

La parte reclamada comparece 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 17 de julio de 2014, 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.

El reclamante añade que su último contrato, realizado por teléfono, es del 24 de febrero de 2015.

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 del 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 si bien es**



Comunidad de Madrid

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, como quiera **que el contrato fue dado de alta el 17 de julio de 2014, y establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, en consecuencia, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado el 17 de julio de 2014, hasta el 16 de julio de 2015, y reembolsar al reclamante el exceso facturado hasta que se ejecute la aplicación en factura del precio contratado**, siempre y cuando no se haya producido una modificación en la contratación, en base a las alegaciones vertidas por el reclamante en el acto de la audiencia, en el sentido de que XXXmente, le consta que el último contrato data del 23 de febrero de 2015, pues de ser así, la empresa debería mantener el precio contratado el 17 de julio de 2014, hasta el 22 de febrero de 2016, **y reembolsar al reclamante el exceso facturado, en los términos fijados con anterioridad.**

Finalmente, en lo relativo a la obtención del documento y condiciones contractuales suscritos con XXX de XXX, S.A.U-XXX el 17 de julio de 2014, o en su caso, el 23 de febrero de 2015, se determina que dicha reclamada debe remitir al reclamante, dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo, la precitada documentación.

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: "no oponiéndonos a la devolución de los importes acordados en el laudo, 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.

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

Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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