



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 02511/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de octubre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: el 10 de enero de 2012 contrató los servicios de fibra óptica, teléfono fijo y móvil bajo la promesa de que el importe a facturar constituía una cuantía siempre idéntica y para siempre, circunstancia que no sólo le fue ofrecida por la vendedora, sino que formaba parte de la propaganda que XXX publicó ampliamente, sin embargo, ha recibido comunicación con efecto del mes de mayo de 2015, en que se vería incrementada tanto la tarifa que en su día fue contratada como la tarifa base del teléfono. Como no estaba conforme, se puso en contacto con el XXX, donde fue embarcado en una peregrinación de un tele-operador a otro, hasta conseguir reclamar. Personado en las oficinas, reconocen que se ha elevado el precio sobre lo pactado, debiéndose a las mejoras que XXX ha introducido en el servicio y en las prestaciones. En ningún momento ha pedido tales mejoras y la diferencia entre los servicios prestados y la tarifa aplicable han de estar pactadas entre ambas partes, y en ningún caso aplicadas unilateralmente. Por ello, solicita que con carácter inmediato se deje sin efecto la subida ilegal y unilateralmente impuesta y que sea devuelta la diferencia de lo que se haya cobrado por esta mala práctica, se dicte laudo en el que se determine, además de dejar sin efecto la subida indebida y unilateralmente aplicada, se recuerde a XXX la obligación que tiene de mantener la tarifa "XXX" y según fue contratada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 13 de agosto 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 1 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 Fibra, que pasó a ser de 77,48 €/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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



de su interés. En el art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo, se determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando en ella de su derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos como pueda ser la adquisición de terminales con apoyo económico por parte de la empresa. 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 la reclamación se inició a través del XXX, con un peregrinaje por distintos departamentos, ante las negativas reiteradas a resolverla, que concluyen en la reclamación ante el IRAC. Es cierto que al final obtuvo un sms de telefónica, quien, sin embargo, no entra en el fondo de lo planteado en la reclamación. Su pretensión es que se retome a lo contratado en origen y se devuelva la diferencia entre lo cobrado y lo pagado, y lo que resulte de ello, se remita al Padre XXX.

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: **no entrar a conocer la pretensión del reclamante**, toda vez que no aporta documentación alguna que acredite la fecha y modalidad de contratación, así como cualquier otra con la que se pueda vincular la publicidad que refiere, con el producto que, en su caso, contrató, existiendo una absoluta y total ausencia de pruebas que determinan la imposibilidad de analizar unos elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, que, en definitiva, no han sido aportados por ninguna de las partes, por lo que, de conformidad con el art. 48.3 a) del R.D. 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, le queda expedida la vía judicial.

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.

Previa 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, 27 de octubre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX