



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03144/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 19 de noviembre 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: el pasado mes de mayo XXX decide incrementar la factura de XXX de forma unilateral en 5 € sin previa consulta, a pesar de que tanto en su publicidad como en el momento de firmar el contrato mantenía que la tarifa era para siempre, de 72,00 € en la modalidad de XXX para Todos con fibra de 100 Mb + línea fija + línea de móvil. Expone su reclamación en el teléfono de Atención al Cliente y manifiesta su disconformidad, le comunican que le enviarán respuesta a su reclamación por correo, la recibe con fecha 12 de junio con la única explicación de que no han actualizado las tarifas para ajustar precios y ofertas, pero lo hacen ahora respetando los plazos legales, sin embargo, no puede seguir con la tarifa que había contratado y que era invariable. Por ello, solicita que se le devuelva todo lo cobrado a raíz de la subida desde que ésta se aplicó por primera vez hasta que esta reclamación sea resuelta y que el contrato se considere disuelto a efectos de sus cláusulas de permanencia, puesto que la empresa no ha respetado los términos del citado contrato (mantenga la tarifa sin subidas para siempre). Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 17 de septiembre 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 77 €/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. 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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. No obstante, como atención comercial, se va a bonificar la cantidad de 13,33 € mediante cheque nominativo que harán llegar al domicilio de correspondencia del cliente.

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 su representante, quien, en síntesis, se ratifica en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 17.09.2015, añadiendo que el contrato XXX con fibra de 100 Mb + línea fija + línea de móvil fue firmado el 17 de noviembre de 2014.

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 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 noviembre de 2015, habida cuenta que el contrato se firmó el 17 de noviembre de 2014, esto es, siete 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 29,02 € (8 meses x 5 € - 35 € - más IVA - 8,40 € = 42,35 € - 13,33 € de bonificación), en el supuesto de que dicha bonificación haya sido efectiva, pues de lo contrario, la cuantía de la cantidad a devolver asciende a 42,35 €, que la reclamada debe devolver a la reclamante. Tras la emisión del presente Laudo, el 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 las actuales condiciones, que conllevan la subida de 5



Comunidad de Madrid

€ (más IVA) mensuales en la tarifa contratada.

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, 19 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX