

LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONIA FIJA,MOVIL INTERNET)

N/R.:03043/2015

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 4 de marzo de 2015 firmó un contrato por 44,630 € con vigencia indefinida (clausula 3), en mayo lo suben unilateralmente a 48,7603 €. El 6 y 7 de agosto de 2015 reclama vía XXX y se niegan a restablecer el precio pactado. Por ello, solicita que le devuelvan lo cobrado de más hasta hoy y que le mantengan el precio contratado en marzo de este año. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 8 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 100 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. 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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. 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 reclamante presenta escrito de fecha 25 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que no acepta la respuesta de la compañía, insistiendo en que le devuelvan lo cobrado de más y que mantengan el precio pactado. El contrato tiene vigencia indefinida, en cualquier país civilizado se precisa la firma del comercializador para modificar un contrato.

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 es cliente de XXXX desde 1973 y tiene línea fija y móvil. En 2014 decidió contratar con unas condiciones, cuyas prestaciones le son explicadas telefónicamente, aunque no le facilitan el contrato. Decide realizar la renovación en 2015 en persona. Renueva el contrato, decidiendo que el móvil entre dentro del paquete XXX y acuerda, conforme a las condiciones ofrecidas, que sólo tenga que pagar 60 €. Se le habla de vigencia indefinida de este precio. Se habla de precios finales y para siempre, según la publicidad que le es presentada. Contrata en marzo de 2015, pero, sin embargo, este precio le es incrementado con una subida de 4,997 más IVA. Llama al XXX y se le responde que no se le va a devolver lo cobrado, recordándole que se le envió una carta en el que se informaba de la subida. Siente que la publicidad es engañosa. Entiende que los contratos son para cumplirlos y que su modificación requiere la firma de las dos partes contratantes, para que tengan validez las modificaciones que se puedan realizar.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en el escrito de su compañía, de fecha 8 de septiembre 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



Comunidad de Madrid

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 en el mes de marzo de 2016, habida cuenta que el contrato se firmó en marzo de 2015, esto es, once 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 al reclamante el exceso facturado**, que se cuantifica en 53,22 € (11 meses x 5 € - 50 € - más IVA - 11,55 € = 66,55 € - 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 66,55 €, 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 € (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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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, 19 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX