



**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 02481/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, 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: teniendo contrato el productoXXX, incluyendo teléfono fijo XXX, el móvil XXX y una línea adicional XXX han modificado la tarifa contratada para siempre de 60 € y 20 € más IVA de la línea adicional. No tiene constancia de que se haya notificado la modificación, más que al ver la diferencia en la factura. Le alegan que se ha notificado y que tienen esta posibilidad de modificar las condiciones contractuales, pero quiere que respeten las condiciones anteriores en base al art. 11254 de C. Civil. Por ello, solicita que se respeten las condiciones económicas que tenían contratadas como "para siempre". Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 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, 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 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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 1,67 € mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que figuran domiciliados los recibos asociados al servicio contratado. El reclamante presenta escrito de fecha 3 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que le gustaría dejar constancia de las desventuras que está viviendo y ampliar el asunto a tratar. La facturación la ve en el canal cliente de XXX, con lo que la carta supuestamente que dicen que le han enviado, no es cierto, ya que no envían facturas a su domicilio. Se puso en contacto con XXX para informarse de la unión con XXX, del cual era cliente, además de tener Imagenio contratado, y la información recibida era que se quedaba realizada la xxx con XXX en una única factura, que causaría baja XXX y podía quedarse con el decodificador de xxx, no haciendo falta su devolución, sin embargo, comprobó a la vuelta de las vacaciones, que nada de ello se había efectuado. Está pagando por 10 Mb lo mismo que los clientes que tienen fibra a 30 Mb, cuando no se está beneficiando de esta circunstancia, por lo que solicita la ampliación del motivo de la solicitud inicial que versaba sobre el cambio de tarifas en sus líneas incluidas en el contrato XXX para también tratar la modificación de la facturación a raíz de la xxx con la televisión del XXX así como la velocidad de 10 Mb.

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 en la hora para la que fue citado, a pesar de haber sido convocado en tiempo y forma.

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: **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, en consecuencia, y en equidad, la empresa reclamada debe mantener el precio contratado, hasta la emisión del presente laudo, y reembolsar al reclamante el exceso facturado**, que se cuantifica en seis mensualidades, por un importe total de 30 € más IVA (6,3 €), lo que totaliza 36,30 €, cantidad a la que deben ser restados los 1,67 € que la empresa reclamada bonificó como atención comercial, mediante transferencia a la cuenta bancaria en la que figuran domiciliados los recibos asociados al servicio contratado, lo que supone finalmente, que la empresa reclamada debe devolver al reclamante la cantidad de 34,63 €. Tras la emisión del presente Laudo, la 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 la actuales condiciones, que conllevan la subida de 5 € mensuales en la tarifa contratada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el voto en contra del presidente del Colegio Arbitral, al considerar que al no constar aportado al expediente por ninguna de las partes el contrato suscrito entre las mismas, y desconocer consecuentemente la fecha de su emisión, así como la publicidad en que se basa el reclamante, se carecen de datos para resolver la reclamación, por lo que, por coherencia con otras resoluciones dictadas en asuntos similares, el acuerdo propuesto, en este sentido, debería ser desestimatorio, o, en su caso, de no entrar a conocer al no aportar el reclamante los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto, conforme a lo establecido en el art. 48.3 a) del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueba el Sistema Arbitral de Consumo.

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.

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, 20 de octubre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX