

LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONÍA FIJA, MOVIL E INTERNET)

N/R.: 03595/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de diciembre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: la empresa ha elevado unilateralmente el importe de la cuota mensual de 49,9 € (IVA aparte) del contrato XXX que tiene suscrito con ella, a pesar de que el precio que tiene contratado lo es “para siempre”, conforme a la oferta comercial a la que se acogió al contratar. Hasta el momento, el exceso de facturación ha afectado a las facturas de junio, julio, agosto y septiembre. Han resultado infructuosos los diversos intentos que ha realizado para que la empresa de respuesta al objeto de su reclamación. La implementación de nuevos servicios constituye una decisión empresarial que en modo alguno puede suponer la modificación unilateral de las condiciones aplicables al contrato XXX 4G suscrito. Considera una falta de respeto hacia sus clientes que el director de Gran Público firme cartas como la dirigida el 26.06.2015. Por ello, solicita que se ordene a la empresa ejecutar en sus estrictos términos el contrato XXX XXX que tiene suscrito, manteniendo la tarifa de 49,9 € (IVA aparte), que la empresa le reembolse el exceso indebidamente facturado como consecuencia de la modificación unilateral que ha resuelto aplicar en el precio estipulado y que la reclamada informe del motivo por el que no ha dado respuesta a su reclamación. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, en un escrito remitido al domicilio del cliente que informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX 4G, que pasó a ser de 65,38 €/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,

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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, estimando haber actuado de conformidad con la norma y principios que rigen la prestación del servicio telefónico.

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, en síntesis, que en el presente caso ha sobrevenido una modificación unilateral del contrato. La oferta de precios del producto contratado era “para siempre”. La empresa, incumpliendo sus obligaciones de información, no ha facilitado los motivos por las cuales ha modificado el precio de sus tarifas. En cualquier caso, no quería prestaciones adicionales ni la modificación del contrato. Se siente maltratado por una empresa en la que lleva más de treinta años como cliente. Su pretensión es que se respete el contrato suscrito con la reclamada, “para siempre”.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en su escrito de alegaciones de fecha 29.10.2015, recordando que la notificación se produce en la factura de 4 de abril de 2015, en la que se anexa la información relativa a la subida de tarifa. El 6 de agosto de 2013 contrató el producto XXX, y desde ese momento no se ha producido ningún cambio.

El reclamante replica manifestando que se trata de un derecho trampa para el consumidor, apoyado por una normativa que el algún momento tendrá que cambiar.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, al considerar que si bien 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, sin embargo, en el presente caso se observa 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, comunicándose 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, y puesto que el contrato celebrado el 6 de agosto de 2013, establecía unas condiciones, con un compromiso de permanencia de 12 meses, al haber finalizado este período de permanencia en la fecha de modificación del contrato, no procede apreciar los motivos que llevan al reclamante a solicitar su pretensión.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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.

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, 15 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX