



**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 04002/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 09 de febrero de 2016 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.

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: XXX de España le comunicó que desde el mes de mayo subía 5 € mensuales el precio de todas sus tarifas XXX, de las que tiene contratada la denominada XXX. Quiere destacar que cuando formalizó el contrato con XXX el precio era un “precio para siempre”, lo que implica que si modifican el precio del producto el contrato por ambas partes queda roto y XXX no puede imponerle una fecha para obtener la baja definitiva o avisarles de querer resolver el servicio anticipadamente, ya que no queda vinculación ninguna entre ambas partes, por incumplimiento de contrato por parte de XXX. Como consecuencia de la descripción de los hechos, considera incorrecto el importe facturado en concepto de contrato de compromiso XXX y exige que le sea devuelta la penalización íntegra, ya que entiende que no ha cometido ningún incumplimiento por su parte. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que, a través de su representante, presenta escrito de fecha 10 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, más concretamente, adjunto a la factura emitida el 04.04.2015 se incluyó el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, que informa de que a partir del 05.05.2015 cambia el precio de su producto XXX que pasó a ser de 87 €/mes (impuestos incluidos). Asimismo se le informa que a partir del 18.05.2015 el precio de la Línea Móvil Adicional de XXX será de 25 €/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 este sentido, el RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones, en su art. 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes. 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 ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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. La línea XXX se portó a otra operadora el 03.06.15 y la línea XXX el 17.06.15, fuera del plazo establecido para a baja sin penalización, en consecuencia, consideran correcto el importe facturado en concepto de Contrato de CompXXX. No obstante, y como atención comercial, han procedido a tramitar una bonificación de 7.45 €. En caso de convocarse Junta Arbitral, habrá de tenerse en cuenta que de acuerdo con el art. 19.1 del RD 231/2008, manifiesta la improcedencia de admitir a arbitraje cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 €.

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 presenta escrito de fecha 3 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en disconformidad con la respuesta dada a la reclamación presentada, reitera que adjuntando su propuesta publicitaria de precios “finales y para siempre”, reclama y exige a XXX que sea ella la que le abone la penalización establecida (y cobrada) en el contrato de permanencia por aplicarle la subida, en aplicación del principio de reciprocidad en las condiciones contractuales, y es que el incumplimiento de contrato es causa para resolverlo en cualquier momento de su vigencia. La cantidad que reclama es de 72,87 €, la cual puede comprobarse en la factura que adjunta.

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 10.12.2015, obviando el último párrafo.

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, 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, y puesto que en el encarte incorporado a la factura emitida el 04.04.2015, expresamente se informa que de “...en caso de no aceptar las nuevas condiciones podrá ejercer su derecho a resolver sus correspondientes contratos sin coste alguno, llamando gratis al XXX antes de las

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

*citadas fechas... (de 5 y 18 de mayo de 2015)”, dado que la línea XXX se portó a otra operadora el 03.06.15 y la línea XXX el 17.06.15, por*

tanto, fuera del plazo establecido para a baja sin penalización, es pertinente considerar correcto el importe facturado en concepto de Contrato de Compromiso XXX Fusión.

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.

Prevía 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, 09 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

F. XXX

Fdo.: XXX