



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 03379/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

TeléfXXX 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.

DXXX, 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: el 26 de septiembre de 2014 solicitó una portabilidad de XXX a XXX en su telé fXXXXXX, porque le aseguraron un contrato xxx por 42,00 €. Por uno u otro motivo le han cobrado de más. En el mes de julio vuelve a llamar, por otra subida, y le informan que su tarifa a subida a 47,00 €. Le han enviado una carta informativa, carta que no recibió, y después de sus llamadas telefónicas le informan que puede darse de baja si no está de acuerdo, pero cuando lo intenta, le dicen que tiene una permanencia con ellos de dos años, por haber adquirido un teléfXXX con otra línea de prepago. Reclama que si tiene que estar vinculada a ellos por haber adquirido un teléfXXX, pues se cumpla la cuota que tenía en el contrato XXX Por ello, solicita el cumplimiento que firmo y la devolución de la cuantía que le han cobrado de más hasta el fin de éste, hasta la fecha, 25 €, o la finalización de la permanencia, penalización con ellos y la cuantía cobrada de más, hasta la fecha de su cesión. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 3 de noviembre 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 productoXXX, que pasó a ser de 47,00 €/mes (impuestos incluidos). Interesa destacar el recXXXcimiento 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 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, han procedido a tramitar una bonificación de 13,33 €.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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, si bien, con anterioridad, presenta escrito de fecha 14 de diciembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, sin perjuicio de reiterar los hechos narrados en su reclamación, añade que reclama la diferencia entre los 42 € de la oferta y la subida de 47 €, que sería un total de 27,53 € a fecha de hoy y la finalización de su contrato sin ninguna penalización, ya que les devolvería el terminal. No puede aceptar el ofrecimiento de la restricción del contrato XXX, y la bonificación de 13 € ofrecida (bonificación que no entiende de dónde se contabiliza), porque le quedaría una penalización de 45 € por la adquisición del móvil prepago para desvincularse de XXX.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 3 de noviembre de 2015, y añade que el contrato fue suscrito el 29 de septiembre de 2014, mientras que el contrato xxx es del 7 de noviembre de 2014 y la baja en el compromiso de permanencia se produjo el 25 de julio 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 de la 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 la 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 finalizó el 7 de noviembre de 2015, habida cuenta que el contrato se firmó el 7 de noviembre de 2014, esto es, seis 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 22,97 € (6 meses x 5 € - 30 € - más IVA - 6,3 € = 36,3 € - 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 36,30 €, que la reclamada debe devolver a la reclamante. 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 € (más IVA) mensuales en la tarifa contratada.



Comunidad de Madrid

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 abXXX 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, 15 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

FdoXXX

Fdo.: XXX