

LAUDO ARBITRAL

(PACK TELEFONÍA FIJA, MÓVIL,INTERNET)

N/R.: - 02510/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 27 de octubre 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 de Consumidores, UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de la Asociación Empresarial, COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES, 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: al contratar XXX XXX TV para XXX tenía como reclamo publicitario que la cuota mensual sería fija para siempre. En mayo de 2015, incumpliendo lo anterior, incrementó la cuota en 5 €. Entre la documentación que aporta, presenta un Contrato de Servicio XXX XXX, de 02.02.2013 y un Contrato Servicio Móviles XXX de 01.02.2013. Por ello, solicita que se mantenga la cuota a la que se comprometió y que estuvo cobrando hasta abril de 2015, así como la devolución de lo cobrado de más desde mayo de 2015 y hasta la vuelta a la cuota original. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 13 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 TV 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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 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 8,3 € mediante cheque nominativo que harán llegar al domicilio de correspondencia del cliente.

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, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

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: **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 la reclamante que una relación contractual, respecto de la que se publicite con la fórmula “XXX”, 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



Comunidad de Madrid

antelación a la fecha de la modificación, y puesto que el contrato

celebrado el 1 de febrero 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.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el

VOTO PARTICULAR QUE REDACTA EL VOCAL DE LA UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, D. XXX, EN EL LAUDO CORRESPONDIENTE AL EXPEDIENTE ARBITRAL N/R: 05 – ARBC – 2583.3/2015

En base al cual:

Este vocal no puede en ningún caso compartir la resolución del Colegio, adoptado por Mayoría en relación con considerar EQUITATIVA (estamos en Laudos dictado en Equidad), la novación contractual unilateral por parte del Reclamado, XXX, en los contratos del servicio XXX, consistente en modificar al alza, el precio acordado por la prestación del servicio de XXX, sin consentimiento o negociación previa con el reclamante y sin indemnización contractual por dicho incumplimiento. El servicio se ofertó de forma continua reiterada y subrayada en todos los medios de comunicación y en las ofertas pre-contractuales facilitadas a todos los contratantes como PRECIO PARA SIEMPRE, TARIFA INDEFINIDA.

Por tanto la mera comunicación del nuevo precio del servicio XXX, aun partiendo de tarifas comunicadas (en tiempo y forma por el organismo regulador), en un plazo inferior en todos los caso a un mínimo de 5 años, constituye al entender de este Vocal, de la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia Europea y de la mayoría de la Doctrina, un FLAGRANTE incumplimiento de contrato, que deberá tener sus consecuencias jurídicas, cuando dicha contratación sea sometida a un control jurídico en Derecho o en Equidad.

El consumidor a entender de este Vocal, deberá poder resolver el contrato a tenor del artículo 1124 del CC, pero además deberá ser indemnizado, mediante una resolución que obligue al Reclamado a dar cumplimiento a los términos del contrato durante un plazo de cinco años desde que se contrató el Servicio de XXX, dicho plazo será de obligado cumplimiento para ambos contratantes.

Es conocedor este vocal, que la publicidad engañosa utilizada por el Reclamado e insertada en la contratación del servicio XXX, choca con nuestra Jurisprudencia en el sentido que no cabe en nuestro sistema contractual, los contratos que establezcan clausulas temporales del estilo Para Siempre o Indefinidamente, cuestión que usó con mala fe el Reclamado, porque para estas cuestiones y sus consecuencias jurídicas tiene un extenso departamento jurídico.

Estas cláusulas temporales han sido y son continuamente moderadas e interpretadas por nuestros Tribunales y en especial el Tribunal Supremo, verbi gracia, los préstamos entre particulares sin plazo de devolución.

No obstante, que la duración en el tiempo deba ser moderada e interpretada en los contratos, para no generar un desequilibrio contractual entre las partes, no da cobertura, a que transcurrido en el mejor de los casos dos años desde la contratación del servicio XXX, el Reclamado, proceda de forma unilateral a modificar ese precio que ofertó como: Para Siempre/Indefinido, sin consecuencias por su incumplimiento.

Nuestra Junta Arbitral tiene como criterio resolver la cuestión facultando al consumidor a resolver el contrato, con una compensación de la diferencia de Tarifa, desde la aplicación de la nueva hasta la resolución del contrato.

Pues bien este vocal considera que, no sólo debe ofrecerse esa posibilidad, sino que a los Reclamantes, como es el de este caso que lo soliciten, deberá el Colegio Arbitral, dictar Laudo donde a título indemnizatorio por el incumplimiento contractual (no nos referimos a reparación extra-contractual o por daños), la Reclamada deberá seguir prestando el servicio de XXX durante un periodo de cinco años desde su contratación, reiterando que dicho periodo pasa a ser de obligado cumplimiento para ambos contratantes.

Correspondiendo así con un interpretación moderadora e integradora de un contrato, donde el oferente, se compromete a respetar un precio indefinidamente y a la vez moderar la intención del consumidor de que dicha oferta se mantenga sine die, pero al mismo tiempo el propio consumidor pueda resolver el contrato en el momento que considere oportuno, cuestión que también desequilibraría, el carácter bilateral y sinalagmático del contrato y normal equilibrio de prestaciones.

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.



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,
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX