



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03246/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 30 de noviembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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: en la publicidad de XXX, según publicidad adjunta, como verán, pone 72,48 € iva incluido, para siempre. Unilateralmente por parte de la compañía Xxx se deja caer a través de una carta que a partir del 5 de mayo pasado el precio pasaría a ser de 77,00 € / mes (iva incluido). En la carta que remitió a la Agencia Española de Consumo, con fecha 15.05.2015, se detalló de tal forma, que aquí no podría hacerlo mejor. Ruega encarecidamente solucionen este atropello de la forma más satisfactoria. Por ello, solicita recuperar el dinero que le han cobrado de más hasta el mes de noviembre, reparar el engaño que ha cometido Xxx, así como una indemnización por los daños y perjuicios económicos y morales por hacer publicidad engañosa. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 25 de septiembre de 2015, en el que, su representante alega, en síntesis, que la modificación contractual, a la que se refiere el cliente, se anuncia con suficiente antelación, adjunto a la factura de 4 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 77 €/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. El art. 9 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

electrónicas, 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 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. Respecto a la indemnización, no pueden aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas de su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, de fecha 21.01.2003, en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje “las indemnizaciones por daños y perjuicios”.

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 que contrató el producto Xxx Fibra el 30 de diciembre de 2013, la contratación se realizó en base a una publicidad en la que se reflejaba que era un producto con un precio muy asequible para él, y en la que constaba que su precio era para siempre, y es lo que, precisamente, le hizo contratar, pero este año se encontró con una carta que le informaba del cambio unilateral del precio, con una subida de 5 € al mes, lo que considera que es una clara publicidad engañosa.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, se ratifica en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 25 de septiembre de 2015 y añade que se cumplen los requisitos establecidos legalmente. El contrato se dio de alta el 30 de diciembre de 2013. Desde el 30 de abril de 2014 no tiene penalización asociada al servicio xxx, en referencia a su contrato.

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



Comunidad de Madrid

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 el contrato celebrado el 30 de diciembre 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.

Por lo que respecta a la indemnización solicitada, no puede ser objeto de arbitraje de consumo, al ser una de las materias excluidas de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, suscrita entre Telefónica y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, de fecha 21.01.2003, en el que se indica, expresamente, que no podrán ser objeto de arbitraje “las indemnizaciones por daños y perjuicios”, todo ello, sin perjuicio de que ni siquiera el reclamante acredita de qué daños físicos o morales se pueda estar hablando, ni tan siquiera de cuantifican desglosadamente sus cuantías.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría con el voto particular de D^a XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, quien expone que “en contra de lo acordado por el Colegio Arbitral en el expediente N/R.:05/ARBC-03246.2/2015, al considerar se debe estimar la pretensión del reclamante de mantener el precio inicialmente contratado con XXX para XXX XXX, ya que el mismo fue aceptado por ambas partes y ofertado por el reclamado de forma verbal y escrita con la leyenda “para siempre”, lo que no da lugar a modificación alguna”.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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, 30 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX