

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 02178/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de septiembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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 el mes de febrero de 2015 contrató el servicio de XXX pack. Meses después XXX ha procedido a subir las tarifas incumpliendo las condiciones que había pactado y sin comunicárselo, de hecho, tuvo que pedir copia de las facturas el 6 de mayo. Habló con la compañía para saber si podía resolver el contrato y hacer portabilidad a otra compañía y le dijeron que no, que tendría penalización, porque el plazo había terminado el día anterior, algo que no le habían informado. Por ello, solicita poder portar el móvil y fijo+ADSL sin tener que pagar penalización y sin perder sus números, todo ello como consecuencia de las condiciones contractuales pactadas por parte de XXX. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de julio 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 5 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 Para Todos, 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 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. Por escrito de fecha 12 de agosto de 2015, la reclamante alega, en síntesis, que desea ampliar su reclamación. En la última factura del mes de agosto, se tarifica un servicio que no ha utilizado. Ha llamado a XXX y le han dicho que con que salte la locución le pueden tarificar las llamadas con mensajes dictados, pero tal y como se puede ver en la factura no se ha usado y los segundos empleados

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

son cero. Entiende que siendo un servicio que no tiene tarificación especial no debería calcularse aparte, ya que tiene tarifa plana y ruega que no se vuelva a tarificar en el futuro.

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 una tarifa de 60 € para toda la vida y se encuentra con una subida de precios a los pocos meses. Al entender que tenía permanencia y no ha podido contratar con otra compañía solicita que no haya penalización alguna para poderse ir. Desde el 25 de julio no hay contrato de compromiso, por lo que entiende que podría irse sin penalización.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, que, en síntesis, ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 2 de julio de 2015, matizando que el presente caso se trata de una subida de tarifas sobre el plan que tenía contratado, la modificación, con arreglo al art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, lo que se ha cumplido, y consiguientemente, no cabe deducir incumplimiento alguno relacionado con las obligaciones de información previa, pues se han cumplido todos los requisitos exigidos. En cuanto a la locución por la que se cobra 18 céntimos, la misma no se encuentra incluida en lo contratado, de ahí que se le facture la grabación del mensaje cuando salta.

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 del 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 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, como quiera que el contrato suscrito en fecha 25 de julio de 2014, establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, y ha de entenderse que el contrato de permanencia finalizó el 25 de julio de 2015, tres meses después de haber sido comunicada la subida, procede consecuentemente que: por una parte, la empresa reclamada debe reembolsar a la reclamante el exceso facturado, desde que se produce la subida, hasta que finaliza el contrato de permanencia, que se cuantifica en 15 € más IVA (18,15 €), por los tres meses que median entre ambas fechas; y por otra, que le devuelva los 72 €, por la penalización del terminal devuelto, **totalizando la cantidad que la reclamada debe devolver al reclamante 90,15 €** y por otra, resolver el contrato sin penalización alguna, con el fin de que pueda portarse a otra compañía de su elección.



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 abono 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 septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX