

## LAUDO ARBITRAL

( INTERNET)

N/R.: 01819/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup> XXX, en representación de ARBITEL 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: se hace reclamación a XXX por la subida de 5 € de XXX, no estando de acuerdo ya que le dijeron XXXmente que “era para siempre”. Le atiende un operador, que le dice que no hay sentencia al respecto y deja constancia, como dice XXX, que hay cláusulas abusivas, publicidad engañosa e incumplimiento de las obligaciones contractuales. Por ello, dado que tiene permanencia hasta septiembre, no está de acuerdo con dicha subida, miren el historial de la línea, pues tiene hechas no sabe el número de reclamaciones por su baja velocidad a pesar de que le vendieron 10 MB. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 2 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que la modificación contractual a la que su cliente se refiere, se anuncia con suficiente antelación. Adjunta a la factura emitida el 01.04.2015 el literal cuyo contenido informa explícitamente de la modificación próxima a realizar, en este sentido, el mencionado anexo, cuya copia se adjunta, informa que a partir del 5 de mayo de 2015 cambia el precio de su producto XXX 4G. por ello, a partir de esa fecha, el precio del producto pasará a ser 65,38 €/mes (impuestos incluidos). El RD 899/2009, de 22 de mayo, en su art. 9, (modificaciones contractuales) se determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente 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 la adquisición de terminales con apoyo económico. No cabe deducir

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

incumplimiento alguno.

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, añadiendo que contrató el 20 de marzo de 2013 y le dijeron que lo contratado era para siempre, por lo que pretende que se le mantenga el precio previo que tenía, ya que entiende que XXX ha incumplido, y que incluso, le está facilitando en su servicio una velocidad inferior a la que contrató.

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 de la reclamante**, toda vez que ésta, para fundamentar su reclamación, se refiere a una publicidad en la que se hacía alusión a que los precios eran “para siempre”, pero, sin embargo, no acredita que dicha publicidad quede vinculada con la contratación de su servicio telefónico, ni que, su contratación fuera indefinida, siendo así que el cambio padecido en la tarifa XXX contratada se realiza, **tanto con arreglo al condicionado general del contrato suscrito entre las partes**, que además, figura recogido en la página web de la reclamada ([www.XXX.es/contratos](http://www.XXX.es/contratos)) en la que consta que “*XXX podrá modificar las presente Condiciones Particulares por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado, o con causa en las modificaciones realizadas en el Servicio por el proveedor en su caso, comunicándoselo al cliente con un mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva*”, **como de acuerdo a 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, de tal manera que se 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, lo que en el presente caso se verifica, con el encarte remitido en la factura emitida en abril de 2015, en el que se comunica la subida, dentro de ese plazo, así como su derecho a darse de baja en el servicio sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido.

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.

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, 20 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX