

## **LAUDO ARBITRAL**

**2517 /2015**

**TELEFONIA**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX y XXX**

En Madrid, a 29 de Octubre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: contrata con XXX servicios XXX con precios de tarifa "para toda la vida". En el mes de marzo/15 XXX le comunica una subida de tarifa de 5 €/mes y que si no estaba de acuerdo podría darme de baja. Solicita: que no se aplique la subida.

La empresa reclamada manifiesta que la modificación contractual se anuncia con suficiente antelación en factura de 1 de abril de 2015, en la que se informa que a partir del 5 de Mayo de 2015 cambia el precio del producto XXX Tv Total Fibra 100 Mb, que pasa a ser de 112 €/mes. Se reconoce el derecho del reclamante 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 En este sentido el RD899/2009 de 22 de mayo, artículo 9, determina la obligación del operador de notificar las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente el derecho a resolver anticipadamente el contrato y sin penalización alguna respecto al servicio contratado. Estiman que han cumplido todos los requisitos exigidos y su actuación es ajustada a la normativa vigente.

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. Manifiesta que contrató, por teléfono, el servicio XXX hace dos años aproximadamente. Sigue siendo cliente de XXX. No solicita la devolución de las cuotas pagadas en exceso y concreta su pretensión en que la reclamada mantenga el precio mensual por el que contrató.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, a pesar de estar notificada en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

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, por cuanto, con independencia del contenido de la publicidad emitida por XXX con la formula “*para siempre*”; publicidad sobre la que este Colegio Arbitral **no entra a conocer**, al no ser de su competencia determinar si dicha publicidad infringe o no la Normativa de Consumo, no puede pretenderse por el reclamante una relación jurídica contractual en la que sus condiciones sean inalterables y a perpetuidad.

Se comprueba, por otro lado, que XXX ha cumplido el requisito formal que le impone sus Condiciones Particulares de Contratación y la legislación sectorial de telecomunicaciones, de comunicar al consumidor, con una antelación mínima de un mes, la modificación contractual así como de su derecho a resolver anticipadamente el contrato.

En el presente caso, el contrato entre el reclamante y XXX se celebró, según manifiesta el propio Sr. XXX hace dos años aproximadamente, manteniendo su precio inalterable hasta mayo de 2015; lo cual le confiere un nivel de estabilidad normal dentro de la vigencia habitual de las ofertas en mercado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el voto en contra del vocal representante de los consumidores, cuya motivación particular se anexa al presente 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 29 de Octubre de 2015  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo. XXX

### VOTO PARTICULAR QUE FORMULA LA VOCAL DE LOS CONSUMIDORES

Yo, XXX, como vocal de consumidores, formulo voto particular en contra de lo acordado por el Colegio Arbitral en el expediente 02517/2015, 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.

Madrid, 29 de octubre de 2015

Fdo. XXX