

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 01994/2015

**RECLAMANTE:** D. 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: con fecha 27.12.2014 contrató con XXX un plan XXX (fijo, dos celulares, TV e internet). En el mes de mayo les enviaron comunicación donde anunciaban el incremento en la tarifa mensual (la cual siempre ha sido variable), motivo de reclamación permanente por diferentes motivos, los cuales siempre han sido desestimados por parte de ellos, con las consecuencias y perjuicios económicos para él. Con ocasión de dicha comunicación daban la oportunidad de retirarse sin penalización. Así, con el fin de reducir gastos, les aconsejaron dar de baja el servicio de llamadas, con la promesa de que no se les penalizaría. Así lo hicieron y les ha llegado una factura por 77,79 € por el concepto de penalización por permanencia, de donde se concluye la deshonestidad por parte de XXX y engaño para conservar los clientes. Por ello, solicita el reintegro de esta penalización, pues no fue lo que les ofreció el asesor de la oficina de de XXX y poder ejercer el derecho de dar por terminado el contrato de forma unilateral, por incumplimiento de XXX a lo ofertado y a la tarifa contratada inicialmente, como consta en sus registros. Su disconformidad es por el incremento de las tarifas del 04.05.2015. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de junio 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 suficientemente de la modificación próxima a realizar, informa de que

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

a partir de 18.03.2015 cambia el precio de su producto. 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. El Sr. XXX tenía contratado el producto XXX en las líneas XXXy XXX desde el 27.12.2014. Con fecha 08.06.2015 se tramitó la baja de la línea fija XXX y la línea móvil XXX, asociada a XXX, se migró con fecha 08.06.2015 al contrato XXX, sin facturarle la penalización de XXX. En escrito de 02.07.2015, se añade que la línea XXX figura de baja con fecha 06.05.2015, por migración a prepago. A la fecha de la baja, el Sr. XXX tenía en vigor un contrato de permanencia por adquisición de un terminal XXX, iniciado el 02.01.15, con una duración de 18 meses y un apoyo económico por parte de XXX de 72 €, por lo que se considera correcto el importe facturado en junio de 2015. Por escrito de fecha 20 de junio de 2015, el reclamante adjunta la última factura recibida de XXX, para ser anexada a su expediente. Asimismo, adjunta seguimiento de los pagos efectuados con cargo a su cuenta bancaria, donde constan saldo a su favor mayor al que le están cobrando en la última factura.

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 actuaron tal y como se lo dijo el asesor, entendiendo que todo estaba incluido en el mismo paquete de la xxx, siendo lo cierto que se produce el cobro de un cambio de plan, sin consentimiento alguno, cobrando una multa por el cambio de un supuesto plan de teléfono que, en principio, estaba en prepago, resaltando que dicho teléfono fue entregado el 20 de junio de 2015, en la tienda de XXX, por ello se ratifica en sus pretensiones.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, ratifica las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 30 de junio 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.



El contrato fue suscrito el 27.12.2014, con un compromiso de permanencia de 12 meses. La línea fija, XXX, se encuentra dada de baja en el plan de precios el 08.07.2015, y la línea móvil asociada a ella, que corresponde al número XXX, figura de baja por portabilidad, el 10.07.2015, teniendo en vigor a fecha de la baja, un contrato de permanencia por adquisición de un terminal XXX, iniciado el 02.01.2015, con una duración de 18 meses y un apoyo económico por parte de XXX de 72 €. A día de la fecha, el reclamante carece de deudas.

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 27 de diciembre de 2014, establece unas condiciones contractuales, con un compromiso de permanencia de 12 meses, y ha de entenderse que el terminal facilitado, se encuentra directamente ligado al servicio contratado, sin perjuicio de que fue devuelto en una tienda XXX, el 20 de junio de 2015, procede consecuentemente que: por una parte, la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante el exceso facturado, desde que se produce la subida, hasta que se da de baja el servicio, 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 €**

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