



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01286.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que contrató en 2015 el servicio TV, teléfono fijo, teléfono móvil e internet, por el precio de 42€/mes. En 2016 le modificaron las cuotas subiéndolas a 80€, volviendo tras varias llamadas a implantar las cuotas de 42€. En 2017 modificaron de nuevo las cuotas sin aviso. El contrato se hizo de forma verbal y la operadora no lo muestra ni lo envía, solo llega una grabación que no corresponde con el contrato. Solicita recuperar las cuotas de 42€/mes de modo indefinido según se le ofreció en el contrato que pide le sea entregado y la devolución íntegra del exceso que le han cobrado.

La parte demandada alegó que la normativa aplicable le permite realizar modificaciones en sus contratos informando con una antelación mínima de un mes, previendo el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto si no está de acuerdo con dicha modificación, texto que fue comunicado a la reclamante. El aumento también viene dado por la finalización del 50% el 18 de octubre de 2017.

El Órgano 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 reclamada presentó escrito de 31 de mayo de 2018 en el que se reitera en sus alegaciones y añade que la información facilitada en la factura ZII7-001816346, de fecha de emisión 1 de marzo 2017 sobre las nuevas condiciones y beneficios de las tarifas contratadas (se adjunta texto), disponiendo la reclamante de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de tarifa, para darse de baja sin que se le aplique el compromiso en tarifa que tuviera. Tras la entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa y al seguir utilizando el servicio, conllevó la aceptación de las nuevas condiciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80

Comunidad de Madrid

al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto, revisadas las facturas y documentación aportadas, que constan en el expediente, se concluye que el contrato ha sido modificado siendo informado por la operadora al usuario.

La empresa deberá facilitar al reclamante el contrato actual por escrito.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.