



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02528.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 05 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 la disconformidad con la modificación de las condiciones contractuales del contrato de fecha julio de 2017 con una permanencia de 12 meses a contar desde agosto de 2017. En consecuencia solicita que se mantenga el precio contratado de 43 € hasta agosto de 2018. Adjunta correo electrónico recibido con las nuevas condiciones contractuales. Posteriormente la empresa le envía un escrito en el que le dan un plazo para resolver el contrato en lugar de rectificar. Deben devolverle lo cobrado de más de la tarifa desde abril hasta agosto.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que la parte reclamante aceptó el 15 de septiembre de 2017 un descuento durante 12 meses. La reclamante fue debidamente informada en fecha 23 de febrero de 2018 de la modificación de las condiciones en relación a la subida de la cuota, concretamente se le notificó mediante el envío de la factura, por lo que la facturación emitida es correcta. A su vez, hace constar que se ha remitido nueva notificación a la parte reclamante del cambio de condiciones, dándole el derecho a resolver el contrato de forma anticipada en el plazo de un mes a contar desde la recepción de la citada notificación. Las líneas fueron dadas de baja el 27 de agosto de 2018 y la reclamante se encuentra al corriente de pago.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, solicitando el abono de los 5 € cobrados de más en las facturas de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2018, y los 76,97 € que le cobraron en agosto de 2018 (aporta justificante bancario). Como tenía un compromiso de 12 meses mantuvo el servicio y pagó las facturas aunque no hiciera uso de la línea, hasta que finalizó el compromiso a finales de julio, que solicitó la baja y le dijeron que a finales de agosto recogerían el router, no lo han recogido, le dijeron que lo llevar a tienda y no se lo aceptaron, luego que enviarían un sobre y no lo han mandado y finalmente que lo enviara al apartado de correos nº1 de Guadalajara y Correos no lo acepta por ser un paquete. Tiene el router a disposición de la empresa. Le han pasado un recibo de 76,97 euros en agosto, llamó a reclamar y le dijeron que era por la penalización, al no ser cliente no puede ver las facturas y le dieron el número de incidencia de la reclamación de 27 de septiembre de 2018, 182955555. Aporta factura de 27 de mayo de 2018, y no puede aportar más al no ser ya cliente y tener acceso a su página cliente.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago. Adjunta comunicaciones enviadas a la parte reclamante y copia de la factura de 27 de febrero de 2018.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la notificación del mes de febrero de 2018 del cambio de condiciones contractuales no incluye la información sobre el derecho a resolver el contrato en el plazo de 30 días sin penalización, y que en todo caso, al tener la tarifa objeto de conflicto asociado un compromiso de permanencia de 12 meses se debían mantenerse las condiciones contractuales durante el citado periodo, en consecuencia la empresa debe abonar a la parte reclamante **25 €** correspondiente la diferencia de cuota de las facturas de marzo, abril, mayo, junio y julio de 2018, y **76,97 €** abonados por la parte reclamante, al no estar acreditado el incumplimiento del compromiso de permanencia, y haber intentado la parte reclamante la devolución del router siguiendo las indicaciones facilitadas por la empresa, que tiene a su disposición para ser recogido en el domicilio de la reclamante en el plazo establecido para la ejecución del laudo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 06 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

