



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03828.3/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cobro de una penalización de 89,59 euros como consecuencia del cambio de titularidad y de tarifa a otra más cara en una línea móvil, que realizó en una tienda en la que no le informaron del cargo, según le dijeron porque no salió el aviso en el sistema. Solicita el abono de 89,59 euros. Aporta copia de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta un escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 6 de febrero el titular de la línea móvil adquirió un terminal con un compromiso de permanencia de 24 meses. El 25 de abril se realizó un cambio de titularidad, asumiendo el nuevo cliente los compromisos de permanencia vinculados a la línea. El 25 de abril de 2017 se realizó un cambio de tarifa generándose un cargo por baja anticipada de 89,59 euros.

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 reclamante aporta escrito alegando que al cambiar de titular no se le informó en ningún momento que se le haría un cargo de 89,59 euros en su cuenta. La persona que le atendió, como consta en la Hoja de Reclamación, afirma que no le informó por un fallo en la aplicación de la empresa. En cuanto a la tarifa era inferior a la tarifa que se adjudicó, pasó de la Love Familia sin Límites a la Go Up, y además fue un cambio de tarifa obligatorio al cambiar de titular. La empresa además de subir la tarifa obligatoriamente, le realiza un cargo sin su consentimiento ni autorización, indicando que se debe a una baja anticipada. No se ha dado de baja nada. Si le hubieran informado del cargo, no hubiera hecho el cambio de titular. Solicita el abono de 89,59 € y 4,95 € de gastos de presentación de documentación en Correos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar la deficiente información comercial facilitada a la parte reclamante antes de que realizara el cambio de titular y tarifa, al no haberle informado de la penalización que existía asociada a la línea. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **89,59 euros** correspondiente al cargo por cambio de condiciones de tarifa de la factura de 1 de mayo de 2017.

DESESTIMAR la solicitud de abono de los gastos de envío de documentación a este Organismo a través del Servicio de Correos, al existir a disposición de los ciudadanos otros medios de presentación de documentación gratuitos.

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.

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.