



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04327.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de diciembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: Expone que en enero de 2018 finalizó la oferta que tenía con la empresa que era por un importe total de 42,30 euros. Puesta al habla con ellos le hacen una nueva propuesta con vigencia hasta el 24 de enero de 2019, que acepta. Tenía las mismas condiciones que la anterior tarifa. Recibe la factura acorde pero además una carta avisando de las nuevas tarifas a partir de abril de 2018.

Es informado de que tenía que haber solicitado la finalización del contrato con ellos cuando recibe la factura de febrero, gestión que no hizo porque su contrato era desde el 24 de enero no del 11-12-17.

No está de acuerdo con la cuota de mantenimiento de línea de 19,559 euros, y quiere que le devuelvan lo cobrado de más. Si no es posible quiere cambiar de compañía sin penalización.

Solicita igualmente lo cobrado de más en la factura de mayo de 2018.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 19 de septiembre de 2018 que la cliente fue debidamente informada de la modificación contractual mediante el envío de 22 de febrero de 2018 a la dirección de email facilitada, así como del derecho a resolver anticipadamente sin penalización.

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.

La **parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de noviembre de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 21,68 euros** por la diferencia de cuota aplicada en las facturas emitidas entre los meses de abril y noviembre de 2018.

Asimismo **debe respetarse la cuota: 43,51 euros** (IVA incluido), en las facturas que se emitan en el mes de diciembre y mes de enero de 2019 – o parte proporcional **hasta** el día 23 de enero- en la que está vigente la misma, según condiciones acordadas entre las partes.

La reclamante manifiesta que puesta en contacto telefónico con la empresa reclamada en fecha 24 de enero de 2018, fecha en la que finalizaba su compromiso de permanencia, recibe una nueva oferta, aceptando sus condiciones. El importe total, que se obliga a abonar asciende a 43,51 euros y nueva permanencia de 12 meses.

La usuaria recibe una comunicación en febrero de 2018 informando del cambio de tarifas para los servicios contratados con anterioridad a 22 de octubre de 2017 en el caso de fibra, como el que nos ocupa.

La empresa reclamada no acredita la existencia de contrato anterior a 22 de octubre de 2017, considerándose como oferta vinculante sujeta a plazo de permanencia, la suscrita entre ambas partes en fecha 24 de enero de 2018.

Se considera, que aunque esté probado que la empresa envió la información preceptiva - relativa al cambio de tarifas emitida en febrero de 2018-, esta modificación no es aplicable al presente supuesto, ya que la compañía no acredita contrato inicial de fecha diferente al 24 de enero de 2018.

Una vez finalizado el plazo de permanencia, la empresa reclamada no estará obligada a mantener esta tarifa.

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.



Comunidad de Madrid

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, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

