

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº ARBC: 04611.1 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de marzo de 2018, designado el órgano arbitral unipersonal, éste lo compone el árbitro debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

Recibida con fecha 10 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 20 de octubre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admitió a trámite la solicitud de arbitraje y verificó la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado el 12 de febrero de 2018, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y del expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento de la oferta contratada el 23/03/17 en la facturación emitida, solicitando se respete la misma y se cumplan los derechos amparados en nuestro Código Civil.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 03/04/17 se activó el servicio Pack Ahorro Internet Fibra 50 por 56,97€/mes durante 12 meses. Con fecha 31/03/17 se informó al reclamante mediante sms del cambio en las condiciones de la oferta contratada.

Ello no obstante, por deferencia comercial ha procedido a la regularización de la facturación emitida desde mayo hasta noviembre de 2017 mediante un ajuste de 41,93€, IVA incluido, en la factura emitida el 08/12/17; habiendo remitido de nuevo notificación del cambio en las condiciones.

Celebrándose la **audiencia escrita para el 6 de marzo de 2018**, las partes en conflicto han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito alegaciones, la operadora reiterando las formuladas con anterioridad y la parte reclamante formulando nuevas, ampliando su reclamación, cuya copia se incorpora al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, habiéndose activado el 03/04/17 el servicio Pack Ahorro Internet Fibra 50 por 56,97€/mes durante 12 meses, y notificado el cambio en la tarifa contratada el 31/03/17, es decir, con tres sólo tres días de antelación y no un mes como establece la normativa aplicable; revisada la facturación emitida, la operadora reclamada debe proceder al ajuste de la facturación emitida desde abril hasta noviembre de 2017, mediante el reintegro de 43,50€, IVA incluido, (5,99€ x 6 meses) no procediendo mayor ajuste a la vista de la nueva comunicación del cambio de precio realizada el 23/11/17.

INFORMAR AL RECLAMANTE, que todo cambio en la tarifa contratada, ha de ser debidamente notificado al menos con un mes de antelación mediante encarte en las facturas emitidas, indicándole su derecho a darse de baja en dicho servicio sin penalización alguna, únicos requisitos legales para el cambio producido.

NO ENTRANDO A CONOCER de la pérdida de la línea móvil [REDACTED] el 20/12/17, adjudicada por error a otra persona, por carecer este Árbitro de competencias al respecto, debiendo acudir a tal fin a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia, quedando asimismo expedita la vía judicial para formular nueva reclamación al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 43,50€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.



Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.

