



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05344.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 09 de marzo 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: tras una incidencia en la factura de enero de 2017, [REDACTED] le hizo una oferta el 17 de febrero de 2017 para no darle la baja en la compañía. Le ofreció una cuota de 50 €, iva incluido, durante un año con permanencia de un año, hasta el 17 de febrero de 2018. Se hizo la grabación TMP16412280. El 25 de abril detectó que le habían subido la cuota, por lo que llamó a Atención al Cliente y puso una reclamación. El operador le indicó que tenía potestad para subir la cuota unilateralmente si lo había comunicado previamente en una factura, lo comunicó en la factura de marzo de 2017, pero no lo había leído. También le comunica que no se puede dar de baja porque sigue en vigor la permanencia, que es de dos tipos: de tarifa y de permanencia. La dan la opción de cambiar de tarifa, pero no puede dejar la compañía, porque le cobran una penalización de 90 €. Cuando consulta la factura en el mes de marzo, comprueba que es imposible adivinar cuánto le va a subir la factura. En la web aparece el precio actual, que es de 58,56 €. Considera un abuso que en febrero de 2017 le hagan una oferta para un año y que en marzo comuniquen a través de la factura la subida. También considera un abuso que no pueda dejar la compañía. Por ello, solicita que la compañía se avenga a rectificar las facturas emitidas cobrando únicamente durante un año la cuota de 50 €, iva incluido. Desde que anuncian la subida en la factura de marzo de 2017 hasta la factura de mayo es imposible saber a cuánto asciende la subida. La cuota asciende a 58,56 € (IVA incluido), más el servicio de identificación de llamada, que cuando contrató era gratuito, cuyo coste asciende a 1,99 € (IVA incluidos), es decir la subida asciende a 10,55 € al mes (ya aplicada una promoción de fidelización de -7,56 €). Calcula que la devolución asciende a descontar 10,55 € desde mayo hasta octubre, $10,55 \times 6 = 63,3$ € y la mitad de 10,55 en las facturas de marzo y abril $10,55 \times 2 = 21,1$ €, es decir que $63,3 + 10,55 = 73,85$ €.

La entidad reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 7 de diciembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que el art. 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente permiten a [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación de un mes. Igualmente, prevén ambos textos el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. El reclamante dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso de tarifa que tuviera en su caso. Dicha comunicación se produjo en la factura de 8 de marzo de 2017. El reclamante tiene activo un compromiso de permanencia con [REDACTED] de 12 meses, dado que aceptó la Promoción de Fidelización consistente en la aplicación de un descuento de 9,15 € (impuestos indirectos incluidos) durante 12 meses a partir del 7 de febrero de 2017, de cuyo incumplimiento se derivaría un cargo económico de 90 € (impuestos indirectos incluidos).

ARBCRU22

Calle del General Díaz Portier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de fecha 22 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que aceptó una oferta a raíz de una incidencia en la facturación, consistente en 50 €, iva incluido, durante un año. La grabación es la TMP16412280. En la factura de 8 de marzo de 2017, la empresa dice que comunico el aumento de tarifas y que disponía de un mes para darse de baja sin penalización. Es cierto que no lo vio y no lo leyó, pero reclamó el 25 de abril, estando seguro que en esa fecha no había transcurrido el plazo de 30 días. Al consultar la factura de marzo, comprobó que era imposible adivinar cuánto iba a subir la factura al mes. Igual que de la factura de abril. Entiende que es un abuso que en febrero le hagan una oferta y que en marzo le comuniquen el aumento de tarifa. La información no ha sido ni clara ni transparente. Puesto que en la fecha de celebración de la vista ya habrán transcurrido 12 meses, el importe que le corresponde es el siguiente: descontar desde mayo hasta febrero 10,55 € ($10,55 \times 10 \text{ meses} = 105,5 \text{ €}$) y la mitad de 10,55 en las facturas de marzo y abril de 2017 ($5,27 \times 2 = 10,54$), es decir, un total de 116,04 €.

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 **presenta escrito de fecha 2 de marzo de 2018, en el que** reitera las alegaciones contenidas en su escrito de reclamación, actualizando el importe de devolución, de lo que considera cobrado de más, en 116,04 €, $10,55 \text{ €} \times 10 \text{ meses} = 105,5 \text{ €}$ y la mitad de 10,55 en las facturas de marzo y abril ($5,27 \times 2 = 10,55 \text{ €}$), es decir, un total de 116,04 €.

La parte reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 27 de febrero de 2017, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 7 de diciembre de 2017 y añade que actualmente no tiene ningún compromiso con su compañía.

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 al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **desestimar las pretensiones del reclamante**, toda vez que, de conformidad con lo dispuesto en el art. 9 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derecho del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, dispone que 1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato. 2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior. 3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, y es lo cierto en la factura ZI17-001873037, de 8 de marzo de 2017, figura recogida ampliamente la información relativa a la modificación de tarifas aplicable a partir del 28 de abril de 2017, así como los derechos que le asisten al consumidor, entre los que se especifica "la baja sin penalización de las tarifas actualizadas en el plazo de un mes desde la recepción de esta factura y desactivación del servicio de identificación de llamada en los canales habituales", puntualizando que "la información contenida en esta comunicación hace referencia a los servicios contratados por el cliente con [REDACTED] a fecha de la emisión de esta factura", sin que conste que el reclamante, de forma fehaciente, que el reclamante hubiera hecho uso de ese derecho, para darse de baja del servicio y resolver anticipadamente su contrato, sin penalización alguna.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Portier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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.

Previa 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO |

