



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05563.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de marzo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 el incumplimiento de la oferta comercial realizada por la reclamada con fecha 30/03/2017. Le ofrecieron al precio de 78 euros mensuales, impuestos incluidos, los servicios solicitados. Solicita cumplan con lo ofertado y proceda a la devolución del importe indebidamente abonado.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que técnicamente no es posible; no obstante han realizado un abono, por importe de 300,73 euros, por las facturas de fecha de emisión 8/05 a 8/12/2017, en concepto de diferencia de la cuota aplicada en ellas, con la información facilitada en la contratación.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía, le siguen facturando mal (hasta 120 euros). Solicita le abonasen las cantidades mal cobradas hasta, al menos, le planteasen una nueva oferta

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.

La parte reclamante, habiendo sido citado en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral y no presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones. Entre otras, manifiesta que el Real Decreto 899/2009, de 22 de ARBCRS32



Comunidad de Madrid

mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, faculta a los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes por lo que el cliente podrá, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa, solicitar un cambio de plan de precios sin penalización o bien seguir utilizando el servicio, que conllevará la aceptación de las nuevas condiciones.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que la oferta, objeto de controversia, de fecha 30/03/2017, se efectuó en los términos indicados por el [REDACTED] 4 líneas móviles, fijo, fibra, tv y paquete de fútbol, por importe de 78 euros/mes, impuestos incluidos y sin tiempo de duración establecido por lo que **la reclamada deberá mantener el precio ofertado** de 78 euros/mes, impuestos incluidos, **durante 12 mensualidades** por los servicios contratados al no constar que se haya notificado al reclamante, siguiendo los requisitos establecidos legalmente, modificación alguna de contrato, por parte de la compañía, posterior a la efectuada en marzo.

Por ello habiendo compensado por 8 mensualidades (desde la factura de fecha 8/05 a la de 8/12/2017) **la reclamada deberá mantener dicho importe** de 78 euros/mes, impuestos incluidos, en las facturas de fechas **8/01, 8/02, 8/03 y 8/04/2018**, por diferencia de cuotas, para completar las 12 mensualidades acordadas, reintegrando al reclamante, los importes correspondientes por las facturas, de las 4 mencionadas, que consten abonadas. Cualquier consumo no incluido en tarifa contratada queda fuera de dicho cómputo y deberá ser abonado por el cliente.

A su vez el reclamante podrá solicitar, sin penalización alguna, la baja/portabilidad de la compañía o un cambio de precios/tarifa si no estuviera conforme con las condiciones que se le apliquen. Si, a lo largo del mes de abril de 2018, no lo hubiere solicitado y siguiera utilizando los servicios se entenderá que acepta dichas condiciones.

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.

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.



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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 21 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL