



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05888.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de abril 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 la modificación unilateral de las condiciones contractuales. Solicita copia del contrato original y la aplicación de la tarifa contratada de 53 euros impuestos incluidos. Adjunta copia de la reclamación en la que indica que contrató una tarifa con un compromiso de permanencia de dos años.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 12 de enero de 2017 el reclamante modifica el servicio contratado pasando a pagar 52,90 euros (iva incluido), y el 24 de marzo de 2017 se informó al reclamante mediante sms del cambio de las condiciones en la tarifa, como atención comercial se ha realizado un abono de 15,97 euros mediante descuento en la factura de 2 de febrero de 2018, correspondiente a la regularización de la facturación emitida desde el 1 de junio de 2017, fecha en la que comenzó a aplicarse las nuevas condiciones, hasta la factura de 1 de enero de 2018. Asimismo, se aplica un descuento del 8% sobre la cuota de mantenimiento de la línea para la factura comprendida entre el 1 de enero de 2018 al 31 de enero de 2018. Aporta grabación de la contratación de fecha 22 de diciembre de 2014.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que la grabación que aporta la empresa es de fecha de 22 de diciembre de 2014, pero no aporta la grabación de la contratación de 12 de enero de 2017 de la tarifa objeto de reclamación, y que el reclamante manifiesta que el contrato tenía asociado un compromiso de permanencia de 24 meses. Si bien, las condiciones contractuales pueden ser modificadas debiendo informar al consumidor del cambio y de su derecho a resolver la contratación en los siguientes 30 días sin penalización, en este caso se considera que el contrato tenía asociado un compromiso de permanencia de 24

Comunidad de Madrid

meses durante el cual debían mantenerse las condiciones contratadas. Según la empresa reclamada el cambio de tarifa se contrató el 12 de enero de 2017, por lo que el importe de la cuota debía mantenerse hasta el 11 de enero de 2019, y ya ha abonado mediante descuento en factura la diferencia del importe de la cuota hasta enero de 2018, y ha aplicado un descuento sobre la cuota en la factura de febrero de 2018. En consecuencia, la empresa debe abonar al reclamante la diferencia del importe de la cuota de 52,90 € (iva incluido) contratada y la facturada, desde la factura de marzo de 2018 hasta el 11 de enero de 2019.

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. 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 20 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.