



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07908.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de abril de 2019 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 no se contrató servicios de rellamada, de dicgta SMS, SMS tipo [REDACTED] identificador de llamadas en el teléfono fijo, que han sido facturados, constituyendo clausulas abusivas. Solicita el reintegro del importe cobrado indebidamente.

La parte reclamada alega que procedió a realizar un abono en garantía de calidad, por importe de 27,29 euros, impuestos incluidos, en la Cuenta Cliente [REDACTED], en concepto de servicio de identificación de llamadas, Servicio Dicta SMS a móviles no [REDACTED] de los años 2015, 2016 y 2017. Que con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condicones aplicables a su tarifa, 1 de mayo de 2016, solicitar un cambio de plan de precios sin penalización alguna por éste conceto, o bieneguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevará la aceptación de las nevas condiciones, y que puede realizar la anulación de los Servicios asociados a la línea fina .

La parte reclamante alega que el importe total contratado para fijo y móvil es de 35,20 euros, que solicitadas y recibidas las facturas en papel se comprueba que las condiciones del contrato se han cambiado sin consentimiento del titular, que son cláusulas abusivas las no negociadas individualmente y las no consentidas expresamente, que, entre otras, vinculen el contrato a la voluntad del empresario y determinen la falta de reciprocidad en el contrato.

La parte reclamada manifiesta la facultad de los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, previa comunicación al cliente con un mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible, cuando €se produzca un cambio en el servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable, adjunta la factura febrero de 2018 como prueba del preaviso realizado para el cambio a partir de 1 de abril de 2018. Que el servicio de identificación de llamadas del fijo pasó a tener un cosnte de 1 € al mes y en la actualidad es de 2 €, pudiendo solicitar la baja de este producto sin ningún coste. El servicio de rellamadas y dicta sms es activado y no se puede solicitar la baja de ese producto en los números a los que llama y de los que no es titular ya que solo el titular de las líneas con este servicio puede solicitar su baja. Concluye que la facturación es correcta, que procedieron a realizar con fecha 10 abril un abono de 22,55 euros, impuestos incluidos, abono al que hay que sumar el ya realizado con fecha 20 de octubre de 2017, por identificación de llamadas reclamado.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto a la vista de las facturas facilitadas por las partes, no constando acreditada la contratación del **servicio identificación de llamadas** por el reclamante, la empresa **reclamada deberá abonar a la reclamante la cantidad de 54,42 euros, impuestos incluidos**, siempre y cuando a fecha de recepción del presente Laudo la reclamada no haya **hecho efectivo el reintegro de la cantidad ofrecida** en facturas rectificativas de 20/10/17 y 10/04/18, por importe de 39,34 euros, impuestos incluidos, que en caso de abono deberá la reclamada detraer del importe total, debiendo en este caso **pagar al reclamante la cantidad de 15,08 euros, impuestos incluidos**.

Del resto de servicios, el **importe no está incluido en la tarifa**, tal como se informa en las condiciones de las propias facturas aportadas por el reclamante.

Así mismo según el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2019, de 22 de 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 dichas circunstancias con antelación mínima de un mes. Estas modificaciones son legales cumpliendo los requisitos comprendidos en la norma.

La declaración de **cláusulas abusivas** no es competencia de este Órgano, debiendo la parte reclamante, si a su derecho conviene, solicitar el inicio del procedimiento que corresponda en derecho.

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.



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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.