



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00552.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 12 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que contrató una tarifa por importe de 26,52 euros, por 24 meses, pero a partir del mes de abril le empezaron a subir cada mes un poco hasta llegar a cobrarle 60,39 euros/mes y en septiembre dejó de pagar, que en octubre le pasaron un cargo de 478,72 euros y en noviembre se dio de baja, pasándole otro cargo de 223,72 euros, que devolvió. Solicita la devolución de lo que le han cobrado de más.

La parte reclamada alega que el importe de 375,60 euros, impuestos incluidos, se corresponde con un pago realizado el 1 de octubre de 2019 con tarjeta bancaria a través del servicio de atención al cliente para la activación del servicio. Este servicio fue desactivado debido a la deuda contraída tras la devolución de las facturas emitidas desde junio de 2019. En mayo de 2019, el reclamante cambió su tarifa del plan móvil Smart a ##### Ilimitada, cuyo importe de la tarifa es de 17,35 euros (IVA no incluido) y el pago aplazado del dispositivo contratado de 20 euros (impuestos incluidos). La facturación es correcta y se ajusta a lo contratado. En referencia a las facturas emitidas desde el 22 de mayo de 2019, les consta que el 9 de mayo modificó la tarifa que tenía en la línea móvil a la tarifa ##### Ilimitada, que tenía un terminal financiado por 20 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. Además, se han emitido cargos por el retraso en el pago de las facturas, como se detalla en las condiciones generales. Las facturas emitidas son por importe correcto. Los importes pendientes de pago de 225,06 euros (impuestos incluidos), cuya reconversión expresa solicita, informa que los datos personales del reclamante han sido excluidos de cualquier fichero.

La parte reclamante manifiesta que las facturas que le reclaman están pagadas porque le reclaman una del 22 de noviembre de 2020, en la que hizo un contrato por 2 años por un importe de 26,52 euros. Ha pagado 1007,49 euros, menos los 265,20 euros que debía haber pagado, por lo que le deben 742,29 euros. El móvil era por 24 meses a 20 euros/mes, total 480 euros, y ha pagado 17 cuotas del móvil, por lo que debe 7, que suman un importe de 140 euros. Descontando los 742,29 euros, le deben 602,29 euros. Nunca pidió que le cambiaran de tarifa y no tiene grabación ni contrato escrito sobre este cambio. Solicita rectificación de la facturación indebida según lo contratado y que se le devuelvan los importes.



Comunidad de Madrid

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 y reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante, ya que, vista la documentación, se reconoce la pertinencia en la solicitud de la reclamante. Si ha habido un aumento en la variación de las tarifas sin justificación, la reclamante puede abandonar la compañía **sin penalización**.

Debe advertirse que el pago aplazado por la cuota del terminal no tiene la consideración de tarifa, por lo que debe añadirse su importe a la tarifa contratada.

Respecto a la reconvencción formulada por la empresa reclamada por importe de 225,06 euros, impuestos incluidos, se estima parcialmente, al verse disminuida por el importe total de 179,64 euros, por el cargo "compromiso de tarifa, importe de 19,96 euros", por 9 cuotas, el reclamante deberá pagar la diferencia en la cantidad de 45,07 euros.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.