

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02230.0.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el incremento de 6 € del importe de la cuota que indican con letra pequeña al pie de la factura de fecha 15 de octubre de 2020, y que reclamo mediante llamada telefónica el 26 de noviembre de 2020. Solicita el mantenimiento de las condiciones contratadas el 30 de octubre de 2019, cuota de 28,99 € y 5 € del pago fraccionado de un terminal Samsung Galaxy A40 Blue, que suman un total de 32,99 € al mes hasta el 15 de noviembre de 2021, y una compensación económica de 200 € por el tiempo empleado en reclamar (14 horas). Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. #####, le comunicamos que el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, 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 dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. En este sentido, el punto decimotercero de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles postpago de ##### prevé que el contrato podrá ser modificado por ##### 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. Expuesto lo anterior, le informamos de que ##### pudo, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa, 15 de noviembre de 2020, solicitar un cambio de plan de precios sin penalización alguna por este concepto, o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevo la aceptación de las nuevas condiciones.

Por lo tanto, debemos aclarar a la Sra. ##### que la cuota de los Servicios contratados, esto es, el combinado ##### One Extra Inicial (Fibra 300Mb) (##### - #####) más la cuota del terminal financiado mediante el pago a plazos, asciende a 38,99€ (impuestos indirectos incluidos) desde el pasado 15 de noviembre de 2020 hasta el 15 de noviembre de 2021, y no procede ser modificada.

Por lo tanto, debemos aclarar a la Sra. ##### que la cuota de los Servicios contratados, esto es, el combinado ##### One Extra Inicial (Fibra 300Mb) (##### - #####) más la cuota del terminal financiado mediante el pago a plazos, asciende a 38,99€ (impuestos indirectos incluidos) desde el pasado 15 de noviembre de 2020 hasta el 15 de noviembre de 2021, y no procede ser modificada.

Comunidad de Madrid

Adjuntamos la factura del terminal financiado mediante el pago a plazos así como las facturas emitidas desde el 15 de octubre de 2020 para su verificación, debiendo indicar a Dña. ##### que en la citada factura se le informa acerca de la modificación de condiciones de tarifa aplicable a partir del 15 de noviembre de 2020." La parte reclamante contesta por escrito de fecha 9 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y solicita que se mantengan las condiciones contratadas hasta el 15 de noviembre de 2021, la devolución de lo cobrado de más, y una compensación de 200 € por el tiempo empleado en realizar los trámites de la reclamación (14 horas). La parte reclamante aporta escrito de fecha 26 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta que en la factura de 15 de junio de 2021 se notifica una nueva subida de 3 euros del importe de la cuota, que rechaza en plazo. En la siguiente factura incrementan el importe, reclama, y le dicen que tenía que haber solicitado la baja y que al no haberlo hecho tendría una penalización por tener permanencia hasta el 15 de noviembre de 2021. Solicita que se mantengan las condiciones contratadas hasta el 15 de noviembre de 2021, la devolución de lo cobrado de más por los incrementos de las cuotas de 6 €, que no se le notificó correctamente, y de 3 €, y una compensación de 140 € por el tiempo empleado en realizar los trámites de la reclamación (7 horas). 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 no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito de fecha 10 de noviembre de 2021 alegando que: "En primer lugar tras revisar los hechos expuestos en su escrito por el Sr. #####, en referencia a la modificación de sus tarifas, permitamos informarle de que el artículo 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 ##### realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. Expuesto lo anterior, le informamos que ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 15 de junio de 2021, que adjuntamos a este escrito, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso." Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el contrato celebrado entre la parte reclamante y la empresa reclamada establecía unas condiciones contractuales con un compromiso de permanencia de 24 meses. En consecuencia, la empresa reclamada debe mantener el precio de la oferta 32,99 €, que incluye la cuota de los servicios y la cuota aplazada del terminal, hasta el 30 de octubre de 2021 (24 mensualidades), debiendo reembolsar a la parte reclamante la cantidad de 93 €, quedando así compensada la subida indebida del precio de la tarifa desde la factura de 15 de noviembre de 2021 hasta el final del compromiso de permanencia.



Comunidad de Madrid

DESESTIMAR la solicitud de indemnización por el tiempo empleado en reclamar, al ser gratuito el procedimiento de arbitraje, y no estar debidamente justificados los daños y perjuicios y su cuantificación. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.#### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 26 de noviembre de 2021