



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02693.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , 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 subida del precio de la tarifa que contrató con un compromiso de permanencia, y sin que la empresa haya justificado ninguna causa válida para la modificación de las condiciones contractuales. Solicita que se cumpla el contrato hasta el final de su vigencia el 2 de septiembre de 2021, corrigiendo las facturas emitidas hasta la fecha, y devolviendo las cantidades cobradas de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se modificó el contrato en virtud del artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, y se notificó en la factura de 8 de octubre de 2020, y el titular pudo solicitar un cambio de plan de precios sin penalización.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 24 de mayo de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa. La empresa solo aplicó las condiciones pactadas durante el primer mes, cuando la oferta tenía una permanencia de 12 meses vigente hasta septiembre de 2021. La parte reclamante solicita la devolución de 50,69 € cobrados de más hasta la fecha del escrito.

La parte reclamante aporta nuevo escrito de fecha 17 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que ha visto en las facturas que le vuelven a subir el precio el 15 de julio, por lo que va a solicitar la baja de los servicios, y le han informado que no le cobrarán penalización.

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 empresa reclamada aporta escrito de fecha 22 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y manifestando que la normativa vigente prevé el derecho del consumidor a darse de baja sin penalización si no está de acuerdo con la modificación comunicada. Por lo tanto, la facturación emitida es correcta y no procede ningún recálculo de las facturas emitidas hasta el 12 de julio de 2021, fecha en la que se desactivan los servicios, sin que se cobrara ningún compromiso de permanencia por la baja anticipada.

Comunidad de Madrid

Traslado a la empresa reclamada en el que solicita el abono de 58,18 € cobrados de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de diciembre de 2021, en el que reitera sus 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que está acreditado en el expediente que la tarifa contratada el 2 de septiembre de 2020 tenía asociado un compromiso de permanencia de 12 meses, periodo durante el que se debieron mantener las condiciones contractuales. En consecuencia, es improcedente la subida de precio aplicada en la facturación desde el 15 de noviembre de 2020, y la empresa debe reembolsar el importe cobrado de más desde la modificación del precio hasta la fecha de desactivación de los servicios, anterior a la fecha de finalización del periodo del compromiso, baja solicitada por la parte reclamante ante una nueva subida del importe de la cuota, y no habiendo facturado la empresa penalización por baja anticipada, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 58,18 €.**

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

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