



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02987.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Cambia la tarifa que se contrató en mayo de 2020 por un importe de 34,99€ al mes por un año y se reciben dos cargos de 43€

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que: "Cambiar a mi tarifa de forma automática, la que contraté en mayo por teléfono durante 1 año a 35€ mes y devolución de todo lo que he pagado de más".

En el escrito con fecha 11 de junio de 2021 se refiere: "No estoy conforme porque no recibo las facturas en papel y notifiqué que no tenía acceso a la app. En mayo de 2020, cuando vi los cargos en el banco, notifiqué que no quería dicha tarifa. Solicito la devolución de los importes cobrados de más desde dicho cambio".

En escrito de 12 de enero de 2022: "He recibido una transferencia de ##### de importe 32€ según los importes cobrados de más y faltan por abonar 40€ que son los que solicito".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Les informamos que en referencia a la modificación de las condiciones de tarifas aplicables a partir del 15 de noviembre de 2020, esta fue comunicada a ##### en la factura emitida el 1 de octubre de 2020, que adjuntamos para su verificación."

El artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicación

Comunidad de Madrid

Realizar modificación en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes y el cliente puede darse de baja sin coste de cancelación y dispone de 30 días para darse de baja desde que recibió la notificación. Se han realizado los siguientes abonos: 12,86€ + 0,75€. Se confirma que la cuota anual de los servicios de ##### es de 40,99€ impuestos incluidos hasta el 30 de abril de 2021

En su escrito de fecha 27 de diciembre de 2021, se ratifica en el escrito anterior y refiere que hemos realizado un nuevo abono de 32,42€ de las cuotas del 1 de noviembre de 2020 al 30 de mayo de 2021.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y revisando la documentación aportada, se deduce que el reclamante no tenía forma, ni en papel ni en la App de #####, de poder conocer y revisar las facturas, a pesar de su insistencia por teléfono, por escrito e incluso en persona en una tienda física de #####. Por ello se estiman totalmente las pretensiones de la reclamante, por lo que la reclamada debe abonar los 40€ solicitados en el número de cuenta habitual y en el **plazo** máximo de un mes, a contar desde la fecha de notificación de este LAUDO.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.