



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 03450.8.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representaci6n de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.\$e inici6 la Audiencia con la lectura de la reclamaci6n que puede resumirse en la disconformidad

con el cambio de precios desde el 1 de diciembre de 2019 manteniendo permanencias e impidiendo la portabilidad con una penalizacion de 235,29 euros, y ei cambio de precios durante el estado de alarma que impide realizar portabilidades, encareciendo las facturas. El fin de la oferta comercial durante el estado de alarma. Solicita la devoluci6n del importe aumentado hasta que se elimine la permanencia y pueda realizar la portabilidad, y la devolucion del importe aumentado, no promocionado, hasta que el gobierno permita realizar nuevas portabilidades. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2020, del que se dio traslado ala parte reclamante, alegando que el cambio de tarifas fue informado en la factura de octubre de 2019 donde se informa que de no estar de acuerdo puede ponerse en contacto con el servicio de atencion al cliente.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 6 de noviembre de 2020, del que se da traslado

ala empresa reclamada, manifestando que acepto una promocion el 28 de noviembre de 2018 con una permanencia en dos lineas mo6viles de dos anos, una linea con un coste de 15 euros yla otra gratis. En relacion con la linea fija y fiora, el Gobierno establecio que durante la restriccion de los procesos de portabilidad de linea fijas, la garantia de que las facturas no se verian aumentadas, y en este sentido otra empresa del sector amplio las promociones hasta el fin del estado de alarma. En la comunicaci6n sobre el cambio de tarifas no se indica que la linea gratuita fuera a dejar de serlo.Ei Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes.La parte reclamante aporta escrito alegando que la empresa no formula alegaciones sobre la

portabillidad de la linea fila y fibra en el estado de alarma, y que una de sus reclamaciones es el incumplimiento de la promoci6n que acepto el 28 de noviembre de 2018 a cambio de una permanencia en dos lineas moviles durante 2 anos, que inclui a un segunda linea adicional gratis.



Comunidad de Madrid

Manifiesta que la reclamación no versa sobre la subida de 15 a 19 euros de una de las líneas móviles, sino sobre la línea gratis mientras durara la promoción y la permanencia hasta 22 de diciembre de 2020, casi 25 meses. Además en la notificación de cambio de condiciones no mencionan que vaya a dejar de ser gratis. Adjunta facturas para que se compruebe la evolución de costes de la línea #####, y publicidad de la oferta. La parte reclamada aporta escrito alegando que la modificación de las condiciones contractuales

se realizó conforme al artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, y el punto decimotercero de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles pospago de la empresa. La modificación de la tarifa se realizó antes del estado de alarma decretado por el Gobierno, y no se ha recibido ninguna solicitud de cambio de plan de precios, por lo que la parte reclamante asumió la aceptación de las nuevas condiciones. Finalmente, manifiesta que no se ha producido ningún incremento de las tarifas durante el estado de alarma, sino que finalizaron los descuentos previamente contratados, siendo el plan de precios el mismo aplicado desde la modificación del 1 de diciembre. En las facturas aparece el literal de la fecha de finalización de los descuentos. En cuanto a las restricciones de las portabilidades durante el estado de alarma es una gestión ajena a #####, que se ha limitado al mandato establecido por el Gobierno. 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 acredita un compromiso de permanencia en la línea ##### por lo que el precio no debió ser modificado durante la vigencia del compromiso. En consecuencia, la empresa debe abonar a la parte reclamante 52 € correspondiente a las cantidades cobradas de más desde la factura de 22 de diciembre de 2019 hasta 22 de diciembre de 2020. En relación al incremento de la tarifa reclamada durante el estado de alarma, se entiende que la finalización del precio promocionado durante el mismo, ha supuesto un incremento de hecho del importe final a abonar, que unido a la limitación para poder contratar otro producto en la misma u otra empresa, produjo un perjuicio patrimonial al reclamante en un entorno de especial protección al consumidor. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonarle 85 € correspondiente al importe del descuento de dos mensualidades hasta que finalizó el estado de alarma.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.