



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03705.0 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de febrero 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:

El 8 de noviembre de 2020 se contratan unas tarifas que no han sido respetadas porque el 16/11/20 cambian las tarifas. En la tienda refieren que respetarán las tarifas antiguas, pero no ha sido así y no recibe contestación de #####.

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 parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Conservación de las tarifas según consta en el contrato".

Escrito de fecha 10 de septiembre de 2021: "que se me respete el precio del contrato que yo firmé, junto con la devolución de lo que me están cobrando".

Escrito 3 de enero de 2022 solicita: "Devolución desde junio de 2021 a noviembre de 2021 de 6€ y que me respeten el precio del contrato que yo firmé hasta el 6 de noviembre de 2021".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos, se ha verificado que con fecha 6 de noviembre de 2021 aceptó una oferta por sus servicios por una cuota mensual de 95€ (impuestos incluidos) durante 12 meses. Con fecha del presente escrito se ha aplicado la oferta contratada y se mantendrá activa hasta el 6 de noviembre. Se ha gestionado un abono de 35,59€ (impuestos incluidos) correspondientes al recalcule de las facturas emitidas desde diciembre de 2020 a abril de 2021, aplicando la oferta comercial contratada".

Escrito de fecha 27 de diciembre de 2021 se refiere: "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. Estos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno. Le informamos.

Comunidad de Madrid

que el ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura del 08/06/2021. Tras revisar las facturas, éstas son correctas a excepción de la factura emitida el 08/05/2021, por lo que hemos realizado un nuevo abono de 4,28€. En escrito del 5 de enero de 2022 se ratifica lo anterior y se añade: "que la comunicación se realizó en la factura del 8 de junio de 2021 y además vía e-mail con fecha 17 de junio de 2021".

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

DESESTIMAR las pretensiones del reclamante ya que de la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el cambio en las condiciones de la tarifa se informó al reclamante en la factura de fecha 08/06/2021, como así reconoce el mismo en su escrito aportado: "Llamé a ##### y me indican que en la factura del mes de junio venía indicada la subida. Comprobé y en la letra pequeña al final lo indica". Según el Real Decreto 899/2009 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, así se lo permite en su artículo 9.3: "los operadores deberán notificar al usuario final de las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes".

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.