



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04001.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

#####

#####

En Madrid, a 25 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIO S, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante fue contactado por teléfono para hacerle una oferta por importe de 49,50 euros/mes, impuestos incluidos. Contrató la oferta el 28 de enero de 2020 y le informaron que se responsabilizaban del importe de la penalización, enviándoles el importe de penalización de 124,18 euros. Las facturas de los meses de febrero a junio han sido de 95 euros, impuestos incluidos. Solicita el cumplimiento del contrato ofrecido y la devolución del importe que abonó de más entre los meses de febrero a junio, totalizando 227,50 euros, además del importe de penalización por parte de ##### de 124,18 euros que ##### dijo que se haría responsable.

La parte reclamada alega que en referencia a la oferta comercial realizada el 28 de enero de 2020, en la que se establecía una cuota mensual de 49,50€ (impuestos indirectos incluidos) sobre los servicios ##### contratados por #####, no es técnicamente posible la aplicación de la oferta que adjunta a su **reclamación**. Por lo tanto, las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. Desde el día de hoy, sobre los servicios ##### contratados por #####, será aplicable una cuota mensual de 54,99€ (impuestos indirectos incluidos). Por este motivo y en cumplimiento de dicha oferta, han realizado un abono por importe de 217,53€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las facturas de emisión comprendida entre febrero de 2020 y julio de 2020, en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la contratación. Asimismo, han realizado otro abono por adelantado de 33,03€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a las próximas facturas que se van a generar desde el día en curso hasta el mes de enero de 2021, inclusive, para ajustar a la oferta realizada y a la fecha de finalización. Todo ello sin que esto modifique el compromiso de permanencia adquirido con ##### hasta el 8 de febrero de 2021. Por otro lado, en relación al cargo por baja anticipada emitida por el anterior operador que prestaba servicios a #####, les hacemos saber que para que ##### asuma el mismo es

Comunidad de Madrid

Es necesario que, además de la factura donde figuren dichos cargos y sus respectivos importes, la ##### debe aportar el justificante bancario de haber satisfecho dicho pago.

La parte reclamante añade que considera parcialmente resuelto el conflicto, solicitando el abono por la baja anticipada emitida por el anterior operador por importe de 124,18 euros y que se respete la cláusula del contrato indefinido.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 formuladas por la parte reclamante toda vez que el contrato recoge el ofrecimiento por parte de la reclamada de "que cualquier importe de penalización por parte de su antigua compañía, será responsabilidad nuestra y se cubrirá cualquier reintegro", por lo que habiendo justificado la reclamante haber satisfecho dicho cargo por importe de 124,18 euros, **la empresa reclamada deberá abonar al reclamante la cantidad de 124,18 euros**, en concepto de penalización de la antigua compañía.

En cuanto a "la tarifa permanente sin ningún tipo de cambio", informarle que la expresión "para siempre" hay que entenderla mientras no se cambien las condiciones de la oferta por ninguna de las partes, y en todo caso, mientras la operadora no decida cambiar las condiciones de prestación del servicio y/o las tarifas, que no están reguladas (el operador puede fijar libremente sus precios), debiendo notificarlo al menos con un mes de antelación (mediante encarte en las facturas emitidas) indicándole su derecho a darse de baja sin penalización alguna, único requisito legal para el cambio que se pueda producir (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).

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.