



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04885.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de marzo 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:

Se contrata mediante grabación telefónica un importe fijo de 36,49€ (con el descuento del 50%) que se había prorrogado durante 12 meses más, que se aplicaban desde el 31 de enero de 2021 a enero de 2022, pero se modifican las facturas desde octubre de 2020 en adelante. En atención al cliente contestaron que la modificación de condiciones de la tarifa fue notificada a través de la factura de octubre de 2020, pero en dicha factura no se encuentra nada reflejado. Las facturas emitidas con posterioridad presentan cada mes un importe diferente sin explicación alguna al respecto.

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 en el expediente y solicita: 1º la devolución de todas las cantidades cobradas de más; 2º que sean aplicadas las condiciones contratadas; 3º envíen grabación del contrato que confirmará la tarifa acordada. En escrito de fecha 25 de febrero de 2022 refiere: "No estoy conforme con la cantidad ofrecida por #####, toda vez que el importe que resulta de los cálculos hechos por mí son de 162,96€ como detalle a continuación y se puede comprobar por los recibos bancarios cargados en mi cuenta ya aportados".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "En su escrito de fecha 25 de mayo de 2021 se refiere: El artículo 9.3 de la Carta de Derecho 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. En ambos textos se prevé el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. En nuestros sistemas se observa que en la factura de fecha de emisión 1 de octubre de 2020 se informaba al ##### de la modificación general de las condiciones de sus tarifas aplicables a partir del

Comunidad de Madrid

11 de febrero de 2022, refiere que una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el ####, le comunicamos que en referencia a las contrataciones realizadas tanto el 14 de enero de 2020 como el 11 de enero de 2021 con una cuota mensual de 36,49€ impuestos indirectos incluidos, se ha procedido a la revisión de la facturación emitida en los periodos comprendidos entre el 01/01/2020 y el 01/02/2022. Ponemos en su conocimiento que el recalcule se ha tenido en cuenta tanto las contrataciones como los cambios de tarifa informados en las facturas: YI20-#### 864 de fecha 1/10/2020: Modificación de condiciones de tarifas aplicables a partir del 15 de noviembre de 2020; YI21-#### de fecha 1/06/2021: Modificación de condiciones de tarifas aplicables a partir del 15 de Julio de 2021. Esta operación ha dado como resultado un importe a favor del ####de 131€ impuestos indirectos que serán restados de las próximas facturas.

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

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar, según la grabación aportada por la mercantil, que se contrata una tarifa de importe 36,49€ impuestos indirectos incluidos y que hay dos cambios de tarifa informados en las facturas de fechas 01/10/2020 y de fecha 01/06/2021. Además, refiere en su escrito de fecha 11 de febrero de 2022: "se ha procedido a la revisión de la facturación emitida en los periodos comprendidos entre el 01/01/2020 y el 01/02/2022. Esta operación ha dado como resultado un importe a favor del ####de 131€ impuestos indirectos incluidos".

Este Órgano Arbitral desconoce los cálculos realizados que dan el importe a favor del reclamante, ya que no aporta dato alguno que pueda aclarar las cuotas facturadas y el porqué de la rectificación. Asimismo, el reclamante detalla los importes cobrados en demasía con respecto a la tarifa contratada, que hacen una diferencia de 31,96 € sumados a los 131 € que refiere la mercantil.

Por todo lo cual, este Órgano Arbitral estima que el saldo a favor del reclamante asciende a 162,96€. Dicho importe será la cuantía a restar en las próximas facturas o se procederá a su abono en el número de cuenta del reclamante, a elección por la mercantil de una forma u otra.

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.



Comunidad de Madrid

Resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa 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, se firmó el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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