



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05455.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 31 de enero de 2020, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

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

Desde 2011 es cliente de ##### con un contrato de servicio de ADSL + llamadas nacionales gratis + 180 minutos a móviles gratis + línea ##### + tarifa línea adicional 100min y 2GB. El 15 de febrero de 2019 da de baja la línea adicional de móvil. En el periodo comprendido entre marzo y abril de 2019, al cambiar el tipo de servicio y contrato original, se sustituye por otro que solo tiene ADSL + línea #####, sin informarle y sin su consentimiento. Le cobran la cuota del original + 31,3 euros en marzo y 5,44 euros en abril por llamadas de fijo a fijo. Las tarifas aplicadas no se corresponden ni con el original ni con el modificado. Solicita la devolución de cantidades indebidas que asciende a 36,75 euros + IVA.

La reclamante manifiesta que no está de acuerdo con las alegaciones presentadas por la compañía porque no le ha proporcionado información veraz y clara sobre las características del nuevo contrato y el anexo de consentimiento que adjuntan, corresponden a otro contrato suscrito posteriormente, el 12 de abril de 2019, que no es objeto de esta **reclamación**. No adjuntan nada del cambio de condiciones que le aplicaron en el anterior contrato al dar de baja la línea móvil sin ser informada.

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.

Comunidad de Madrid

reiterándose en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y exponiendo que no ha habido modificación en la situación inicial.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de octubre de 2019 y se opone a la **reclamación** informando que la baja de la línea móvil ##### asociada a la fija ##### se realizó el 15 de febrero de 2019. Tras la baja, se cambió el servicio contratado a un servicio ADSL sin estar asociado a un pack ahorro y sin incluir llamadas de fijo a fijos nacionales. El acuerdo comercial alcanzado tenía un coste mensual de 35,95 euros por tres meses y después 49,95 euros. Se anexa SMS certificado. La reclamante se encuentra al corriente de pagos.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 44,47 euros correspondiente a los cargos reflejados como "llamadas fuera de tarifa plana" recogidas en las facturas emitidas en abril y mayo de 2019.

La reclamante manifiesta que el 15 de febrero de 2019 le hicieron un cambio de contrato original así como del tipo de servicio, sin que se le informara previamente de las condiciones de dicha modificación.

La empresa no ha desvirtuado esta manifestación ni acredita que la usuaria prestase su consentimiento porque el SMS que presenta con la certificación de la entidad independiente es de una fecha posterior a esta modificación, en concreto del 12 de abril de 2019.

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 firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.