



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06406.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 18 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. CONSUMIDORES Y USUARIOS #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: Se cobra la factura de teléfono por adelantado y eso conlleva desajustes y variaciones en el pago. Se devuelve recibo por cobrar de más.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita que ##### le devuelva el importe de 20 € por intereses por recibo devuelto. En el último escrito de fecha 07/03/2022 se ratifica en los escritos anteriores y refiere: "devuelva el importe de 20 € que por todo lo expuesto fue un cargo indebido y que, además, modifiquen de una vez por todas la forma de pago pasando a ser como he solicitado en indefinidas ocasiones y es a mes vencido y que a su vez regularice el importe que siempre tengo pagado con un mes de adelanto."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Dejar constancia de que ##### ha sido comunicada en la factura emitida el 1 de octubre de 2020, de la modificación de las condiciones aplicables a partir del 15 de noviembre de 2020. En el artículo 9.3 de la Carta de Derecho del Usuario de los servicios de Comunicación 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. El cliente tiene derecho a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto. La ##### disponía de 30 días desde que recibió la comunicación con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplique compromiso en tarifa que tuviera, en su caso."

Comunidad de Madrid

En otro orden, con fecha 13 de noviembre de 2020, ##### acepta nueva oferta comercial, motivo por el cual en la factura emitida el 1 de diciembre de 2020 se devuelven las cuotas anticipadas facturadas desde el 13 de noviembre de 2020 al 30 de noviembre de 2020 y se aplica la oferta correcta desde el 13 de noviembre de 2020. En la factura emitida el 1 de diciembre de 2020, se facturan correctamente los servicios y se reflejan 20€ impuestos incluidos correspondientes al "Cargo por devolución de recibos". Con respecto al retraso en el pago total o parcial por parte del cliente, podrá dar lugar a la restricción por parte de ##### y el cliente abonará a ##### la cantidad de 10,89€ por el mantenimiento de los servicios de recepción de llamadas y SMS disponibles durante el periodo de suspensión. Motivo por el que el cargo es correcto. En cuanto al cobro de cuota anticipada, la cláusula 2.2 de las condiciones generales de contratación establece: "El cliente acepta que ##### emita una factura mensual en la que se incluirá de manera vencida o anticipada en función de la oferta contratada y vigente en cada momento"

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 TOTALMENTE la **reclamación** acordando la devolución de los 20€ cobrados por gastos de devolución. Si bien es verdad que la tarifa inicial tiene un cobro anticipado, la reclamante en llamadas y grabaciones refiere que le aplacen el pago y no la informan de forma correcta y que lo que la usuaria pide no se puede realizar por el tipo de tarifa contratada. Por ello, este órgano arbitral estima totalmente las pretensiones de la reclamante y la reclamada debe devolver los 20€ a la reclamante en el número de cuenta habitual de la misma.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.