



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06993.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de abril 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 #####, 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: que el pasado 3 de junio de 2020 efectuó la contratación de una línea adicional infinita sobre el teléfono reclamado, según documento oferta de alta que se acompaña y que según consta en el mismo incluye el servicio multiSIM por un precio total de 22,50€/mes con impuestos. Desde esa fecha y en los meses sucesivos, según facturas que se adjuntan, ##### ha estado facturando/cobrando de forma adicional e indebida 8€/mes con impuestos por el servicio multiSIM incluido ya en la cuota de 22,50€/mes según se recoge incluso de forma manuscrita en el documento de oferta alta contratación. Con fecha 5 de septiembre de 2020 se interpone **reclamación** según hoja adjunta en la que se solicita se aplique correctamente la tarifa contratada de 22,50€/mes, sin tener que reclamar devoluciones, de la que se da traslado a #####. Con fecha 21 de septiembre, ##### responde a la **reclamación** mediante mail que se adjunta, indicando en el mismo haber dado una información errónea al realizar la contratación, dado que desde el 20/04/2020 la cuota de multiSIM había dejado de ser gratuita y proponen la devolución de las cuotas multiSIM de agosto, septiembre y octubre y la facturación y cobro de la misma a partir de ese momento en adelante. Aunque ##### manifieste que hubo una información errónea al realizar la contratación de la línea, y que ya había transcurrido el **plazo** en que la cuota del servicio multiSIM era gratuita, no se comprende el que casi dos meses después no hubieran sido actualizadas las tarifas y condiciones aplicadas a la oferta solicitada. La contratación se realizó en el momento en que la oferta dada por el representante de ##### fue aceptada por la parte reclamante sin que en la misma constara fecha de inicio o finalización de las condiciones incluidas y que la posterior decisión unilateral de ##### basada en la apreciación de un error propio del que solo él es responsable, no puede alterar las condiciones pactadas en la oferta, por ser la misma parte del contrato. Solicita sea respetada y aplicada en los meses sucesivos la cuota mensual de 22,50€/mes impuestos incluidos en la facturación correspondiente a la línea adicional infinita sin coste adicional por el servicio multiSIM.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que no puede aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE" en el párrafo 5º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo con fecha de entrada en vigor 7/3/2012, en el que se indica que no podrán ser objeto de arbitraje "Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este **plazo** desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en el que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.". Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, el #####ha sido informado de la modificación de condiciones del producto contratado, como consecuencia de su **reclamación** presentada y resuelta en primera instancia, cuya respuesta adjunta a su escrito, en la que también se le informó de la bonificación de los importes reclamados hasta la factura a emitir el 01/10/2020, inclusive. Asimismo, han decidido bonificar las cuotas del servicio Multisim incluidas en las facturas emitidas el 01/11/2020 y 01/12/2020. Estiman cumplidas las obligaciones de información previa y resto de los requisitos exigidos, que contempla nuestro ordenamiento jurídico en los supuestos de modificación de las condiciones aplicables a los servicios de telecomunicaciones.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto este Colegio no puede conocer de las materias excluidas recogidas en la oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo de la empresa. Además, habiendo devuelto la reclamada las cantidades que se encuentran dentro del **plazo** de facturación aceptado en arbitraje y no informadas. Asimismo, informar que la modificación de las condiciones del producto contratado está legalmente admitida, previa información y pudiendo abandonar la compañía sin penalización de no aceptar las nuevas condiciones.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.