



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07865.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

En Madrid, a 21 de junio 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 UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 con fecha 14/08/2019, #####, le hizo una oferta de permanencia de los servicios contratados por importe de 90€, por un período según ellos (no puedo contrastarlo) de 1 año. Con fecha 27/08/2020, solicitó la portabilidad a otra compañía, que se hace efectiva el 14/09/2020. ##### le pasa el cargo de la última factura por importe de 173,14€ (ya abonados) en vez de los 90 de la oferta. Puesto en contacto con ellos, le dicen que la oferta duraba un año y que caducaba el 14/08/2020, con lo que a partir de la fecha, tenía que abonar la factura sin la oferta ofrecida, como había sido hasta ahora. Solicita la devolución del importe cobrado indebidamente, 83,14 €.

La parte reclamada alega que en referencia a la disconformidad de la factura emitida el 15 de septiembre del 2020 respecto al cambio de condiciones de tarifas, comunicar que se adjuntan las condiciones contractuales de renovación de la promoción para el servicio One Familia Series: Fibra300Mb+2Móvil+TV del 23 de julio del 2019. Con respecto a lo anterior, comunicar que constaba de un descuento de fidelización desde el 23 de julio del 2019 con vigencia de 12 meses que finalizaba el 14 de agosto del 2020. Por tanto, revisada la factura del 15 de septiembre del 2020, son correctos en sus cargos emitidos, ya que dichos descuentos a nivel cuenta habían finalizado porque el periodo de facturación era del 15 de agosto al 15 de septiembre del 2020. Así pues, la petición de portabilidad hacia otros operadores fue iniciada el 10 de septiembre y completada correctamente el 14 de septiembre del 2020, constando consumo de los servicios activos hasta la fecha de la desactivación de los mismos.

La parte reclamante manifiesta que si bien es cierto que la oferta acaba en la fecha indicada, también lo es que ateniéndose a las Condiciones Generales de la propia compañía, #####, tenía que haberle avisado con un mes de antelación como así consta en las mismas en su punto 8.2. Por ello, solicita la devolución del importe cobrado indebidamente, 83,14 €, diferencia entre lo cobrado y lo contratado con oferta, al no haber sido notificado del cambio de tarifa como se estipula en las Condiciones Generales del contrato.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que se reiteran en el hecho de que la finalización del descuento asociado a su tarifa se establece el día 14 de agosto de 2020, tras superar los 12 meses suscritos acorde al contrato adjunto. Por lo tanto, en la factura reclamada del mes de septiembre no se refleja el mismo, dado que su periodo de aplicación ya se había completado, emitiéndose el recibo con su cuota ordinaria. En este sentido, el ##### alega que no hemos realizado preaviso del cambio de su cuota. Detallan que no se ha producido modificación contractual alguna, ya que el contrato suscrito se ha mantenido vigente hasta su finalización, motivo por el cual no se procede a realizar el preaviso reclamado. Finalmente, la petición de portabilidad hacia otros operadores fue iniciada el 10 de septiembre y completada correctamente el 14 de septiembre de 2020, constando uso fehaciente de los servicios hasta la fecha de la desactivación de los mismos.

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, ya que no ha habido modificación en el importe de la cuota, sino que ha finalizado el **plazo** en que se aplicaba el descuento, cumpliéndose lo acordado por las partes en el contrato.

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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