

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 08200.0.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de septiembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D.#### #### en representación de la Asociación AS. CONSUMIDORES Y

USUARIOS C. MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D.####, en representación de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: Oferta de

de fibra de 600 megas, internet móvil con llamadas ilimitadas y megas ilimitados

aaninhenta y no de 1 año que afore Vodafone. 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 y se reitera en su reclamación, que consta por

escrito en el expediente y solicita: "que #### reconozca que mi contrato tiene una vigencia

permanente y que la cuota a pagar son de 32 € con IVA incluido". En su escrito de fecha 12 de agosto de 2022 refiere: "Después de pasado un año con ####

me han ofrecido una renovación de otro año por 39 €/mes, IVA incluido, con todos los servicios que me estaban dando desde el principio. Me parece una buena oferta y la he aceptado.

Les envío este correo para hacérselo saber y, por lo tanto, desistir de mi solicitud de arbitraje.

Me doy por satisfecho con la oferta que me ha hecho ####. Aprovecho la ocasión para darles las gracias por su interés en este asunto. La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación

manifestando que: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, le comunicamos que se ha generado un abono de las cuotas por adelantado de la diferencia de la cuota ofertada de 32 € (impuestos indirectos incluidos) con respecto a la cuota facturada. Este abono de 83,83 €

(impuestos indirectos incluidos), fue ingresado en la cuenta bancaria del Sr. #### en fecha 8

de junio de 2021. Por otro lado, se ha generado un abono por importe de 60,25 € (impuestos indirectos incluidos), correspondiente al cargo por desplazamiento de técnico de la factura emitida

ARBCRS32 Calle Ramírez de Prado, 5 bis 28045 Madrid Tfno, Tramitación solicitudes: #### y \$1 310 58 39

1/3

1/3

Comunidad de Madrid

en marzo de 2021, y que también se ingreso en la cuenta bancaria del Sr. ##### a fecha 30 de junio de 2021. En relación a la oferta que nos reclaman de forma permanente, indicarle que la oferta es por 12

meses y no procede aplicación de la misma de forma indefinida. En su escrito de fecha 5 de agosto de 2022 refiere: "en relación a los hechos reclamados.

queremos que informe al Sr. ##### que, la aplicación de la oferta que adjunta a su reclamación, dado que la misma no estaba vigente en el catálogo de ##### en el momento en el que se realiza y que fue ofrecida por error comercial. Las condiciones aplicables a los servicios contratados son las que figuran en el resumen de compra que se facilita al cliente en el momento de la contratación y que el cliente tiene disponibles para su consulta en el área privada de Mi #####. Por ello, y para subsanar este asunto y las molestias ocasionadas, con fecha del 8 de junio de 2021, le realizaron una transferencia de un importe total de 83,84 €, impuestos indirectos incluidos, fue ingresado en la cuenta bancaria del Sr. ##### en fecha 8 de junio de 2021.

Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. En este sentido, el abono mencionado anteriormente, es en concepto de la diferencia de cuota aplicada en las mismas, con la información facilitada en el momento de la oferta comercial de manera que las condiciones de contratación resulten beneficiosas para nuestro cliente, correspondiente a las facturas generadas por un periodo de 12 meses. Cabe indicar que con fecha 30 de junio de 2021, se gestiona otro abono de un importe de 60,26 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al cargo por desplazamiento de técnico de la factura emitida en marzo de 2021, y que también se ingreso en la cuenta bancaria del Sr. #####. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación.

En otro orden de ideas, queremos que informe al Sr. ##### en relación a la cuestión relativa a la modificación de sus tarifas, permitamos informarle de que el artículo 9.3 de la Carta de Derechos 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. Asimismo, ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no este de acuerdo con la modificación comunicada. El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad, es por ello que vamos a proceder a actualizar la cuota de algunas tarifas, que serán efectivas a partir del 15 de julio del 2021. Expuesto lo anterior, le informamos que el Sr. ##### dispuso de 30 días desde que recibí la comunicación que se realizó en la factura de fecha 22 de mayo de 2021 además de vía mail con fecha de envío del 2 de junio de 2021, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. Adjuntamos copia para su correspondiente comprobación. Es por ello que como el Sr. ##### no existe constancia en nuestros sistemas, de solicitar cambios, en este sentido, el reclamante aceptó las nuevas condiciones para sus servicios contratados en la Compañía de que se le informaban.

Para finalizar, les comunicamos que, con fecha 6 de junio de 2022, el Sr. ##### ha aceptado una nueva promoción, que tiene asociada una permanencia de 12 meses junto con un descuento de 12 meses en #####. 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 y ante el escrito de la reclamante de fecha 12 de agosto de 2022 en que refiere que la mercantil ha realizado una oferta que acepta. Por ello, este Colegio Arbitral recoge dichas manifestaciones en este LAUDO

CONCILIATORIO. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Comunidad de Madrid

Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificaci6n del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificaci6n a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l; la rectificaci6n de la extralimitaci6n parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisi6n o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correcci6n

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, 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 sefialados al principio. Madrid, 26 de septiembre de 2022

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha sefialados al principio. Madrid, 26 de septiembre de 2022