



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08309.3 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 13 de mayo de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: , empleada pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: , propuesto por la Asociación para la Protección de Datos de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 20 de agosto de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 25 de marzo de 2022 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el incumplimiento en factura de la oferta contratada el 05/03/2020, por teléfono y por email, relativa a los servicios contratados (Fibra+Fijo+TV HBO+2 líneas móviles) por 39,99€/mes con carácter indefinido. Solicita el reintegro de las cantidades cobradas de más y la anulación de la penalización de 274,31€, más IVA, facturada el 01/08/21.

La parte reclamada ha realizado alegaciones el 4 de octubre de 2021, manifestando que con fecha 09/03/2020 la reclamante suscribió el pack ##### One Ilimitada Clásica, más Extra y TV por una cuota mensual de 39,99€, impuestos incluidos y 12 meses de permanencia. Que en las facturas emitidas el 15/10/20 y el 15/06/21 se comunicaron las modificaciones en su tarifa, pudiendo darse de baja durante 30 días sin permanencia. Que todo ello, no obstante, ha realizado dos abonos, de 73,29€ y 12,49€, por la diferencia de cuota aplicada en las facturas emitidas de julio a noviembre de 2020, cumpliéndose de este modo la tarifa ofertada el primer año.

Comunidad de Madrid

Que habiéndose dado de baja los servicios en julio de 2021, se generó un cargo por compromiso de permanencia de 331,92€, IVA incluido, que también ha sido bonificado, quedando únicamente pendiente de pago 29,27€, IVA incluido.

Celebrándose la audiencia escrita el 11 de mayo de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante**. Se ha revisado la oferta contratada y la facturación emitida, y aunque no se detecta ninguna vulneración de los derechos del consumidor, se aceptan los abonos ofertados por la propia operadora, cuya suma asciende a un total de 417,00€ (IVA incluido). La reclamante deberá pagar la deuda restante de 29,27€ (IVA incluido), correspondiente a la factura emitida el 30/09/21, atendiendo a la reconvención formulada.

Informar a la reclamante que, de conformidad con el Real Decreto 899/2009 que aprueba la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, los cambios padecidos en las tarifas contratadas han sido debidamente notificados al menos con un mes de antelación mediante aviso en las facturas emitidas el 15/10/20 y el 15/06/21. En ambos casos se le indicó su derecho a darse de baja sin penalización alguna, único requisito legal para los cambios producidos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 29,27€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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