



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08479.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo 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 ##### USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: En el mes de Julio la compañía ##### notifica la modificación de condiciones de tarifa aplicables a partir de Julio de 2022. En dicha notificación se cambian las condiciones de la tarifa, aumentando así el precio de la misma, dejando de pagar 57.03 € a pagar 95,47 € incumpliendo lo que se tenía contratado desde noviembre 2020 hasta el 30 de octubre de 2021. En atención al cliente le informan que puede darse de baja sin problema ya que en su caso no tiene penalización. Solicita la baja el 12 de julio.

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 en el expediente y solicita: "me hagan la devolución de la factura de 252,82 € descrita en el presente documento y la cual también les adjunto".

En su escrito de fecha 26 de octubre de 2021, refiere mostrar su disconformidad con las alegaciones presentadas por la entidad reclamada, puesto que no estamos reclamando por el incremento de tarifa, sino por una falta clara de información sobre la subida de precios y porque se nos ha cobrado una penalización excesiva. En la factura de mayo aparece la información relativa a la subida, así como el pago de la penalización de 250 € al cual han añadido indebidamente el IVA.

En su escrito de fecha 7 de abril de 2022, se ratifica en lo anterior y añade: "##### me indica que según el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicación Electrónicas y las Condiciones Generales del contrato del cliente, ellos pueden hacer modificaciones de dicho contrato. Sin embargo, la penalización la realizan de un año entero como si de un contrato nuevo se tratara, cuando la interesada no ha sido informada en ningún momento".

Comunidad de Madrid

Momento de la realización de un contrato nuevo con las nuevas condiciones que éste contenía

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, manifestando que en su escrito de fecha 29 de septiembre de 2021: "##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 22 de mayo de 2021 y que adjuntamos a este escrito, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, siguiendo utilizando los servicios, circunstancias que conllevó a la aceptación de las nuevas condiciones. Dichos servicios ##### y ##### se dieron de baja, respectivamente, los días 20, 21 y 23 de julio del presente año, al haber solicitado el titular dicha gestión mediante portabilidad".

En su escrito de fecha 7 de abril de 2022 se ratifica en lo anterior y añade: "Le adjuntamos la grabación y el resumen de compra del contrato aceptado en octubre de 2020 donde se le informa de la permanencia con una duración de 12 meses y un coste final de 347,16 € máximo".

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, se puede constatar que la mercantil, en la factura de fecha 22/04/2021 al 21/05/2021, le informa a la reclamante de la modificación de las condiciones a partir del 15 de julio de 2021, dándole un **plazo** de 30 días para darse de baja sin penalización alguna. La reclamante refiere haber hablado con una operadora que le indicó que no tenía penalización y se podía dar de baja en cualquier momento, pero de dicho dato no tenemos prueba documental o grabación que lo avale. Se puede constatar que la factura de la mercantil por importe de 235,32 € corresponde a la permanencia de 12 meses del contrato firmado el 30 de octubre de 2020 hasta el 30 de octubre de 2021, quedando para terminar la misma tres meses y 7 días. Por ello, este Colegio Arbitral **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante y debe abonar la parte proporcional de la penalización, que asciende a la cantidad de 96,41 €, por lo que la mercantil, del importe cobrado que asciende a 235,32 €, se debe descontar la permanencia por importe de 96,41 €, resultando un importe a favor de la reclamante de 138,91 €, el cual debe ser abonado por la mercantil al número de cuenta habitual de la reclamante.

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 cuestiones no susceptibles de arbitraje.



Comunidad de Madrid

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.