



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08480.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 20 de julio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION 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 ##### cambió el contrato de su línea ##### dos veces sin su consentimiento, cobrando la factura a un número de cuenta no autorizado. Seguidamente le informan que no pueden modificar el contrato por no saber qué contrato tenía y que no se pueden cambiar las tarifas porque ya no existen. Solicita volver a la tarifa 24 horas fines de semana que nunca modificó.

La parte reclamada alega que la línea móvil de referencia disponía de Tarifa Básica sin franquicia de datos de Internet, tarifa que no se comercializa en la actualidad. Tras atender la **reclamación** de la titular a través de la línea de Atención Personal respecto al cobro de datos de Internet, se resolvió reintegrar a la ##### el importe facturado por esos conceptos. Se comprueba, asimismo, que el servicio de la línea ##### se reposicionó a Tarifa #X el día 09-05-2020, para que la cliente dispusiera de datos de Internet incluidos en la tarifa. El día 16-07-2020, se incluye la línea móvil ##### en el paquete Fusión que la cliente dispone junto a sus líneas ##### y ##### tarifa que mantiene a fecha de hoy. Se han puesto en contacto con la cliente, informándole que la modalidad que tenía contratada, Tarifa Básica, está cerrada comercialmente desde diciembre de 2019, por lo que recomendamos a la cliente el contrato línea adicional, en cualquiera de sus cuatro modalidades.

La parte reclamante manifiesta que ##### cambió el contrato telefónico de su línea ##### dos veces, primero a tarifa X (9-5-20) y después a segunda línea de Fusión, sin su consentimiento, además de cobrar la factura a un número de cuenta tampoco autorizado. En su contestación, ##### dice que tenía el contrato tarifa básica sin franquicia de datos de internet y tampoco es correcto, ya que tenía la tarifa 24h fines de semana (L-V se cobran las llamadas, fines de semana son gratis), que nunca ha modificado. También indica que dicha tarifa se terminó en diciembre de 2019 y ella la ha tenido hasta el día 9 de mayo, cuando una de sus operadoras de atención al cliente, insistió sin su consentimiento, cambiar a tarifa X (pueden escuchar las grabaciones para comprobar que yo en ningún momento autorice esos cambios). Por todo ello, quiero seguir adelante ya que considero como hechos muy graves, que se cambien una tarifa sin el consentimiento del cliente y su pretensión es volver a la tarifa que tenía anteriormente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que no es posible volver a activar el Contrato Básico porque esta tarifa ya se encuentra cerrada comercialmente. Por otro lado, la línea ##### se encuentra a nombre de otro titular.

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 ante la imposibilidad técnica, manifestada por la empresa reclamada, de restablecer las condiciones del contrato básico.

La reclamante podrá abandonar la compañía sin que se le aplique penalización por incumplimiento de permanencia.

En caso de que los datos bancarios hayan sido utilizados sin su consentimiento, la reclamante podrá dirigirse al órgano competente para hacer valer sus derechos.

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.