



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08744.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 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 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: El pasado 30 de abril, ##### me ofreció un contrato de un año con permanencia de un año por un periodo de 47,95 € que acepté. En agosto, recibí una factura por 49,86 €, la cual reclamé y me informaron que habían mejorado el servicio del pack y no se podía modificar la factura. Solicité la rescisión del contrato y me comunicaron que había perdido ese derecho el 31 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: "que presenten la grabación de mi contrato aceptado el 31 de abril para 12 meses, que me mantengan el precio pactado en el mismo por importe de 47,95 € y me devuelvan la diferencia. En el caso de no querer cumplirlo, solicito el fin de mi permanencia interpuesta para marcharme de la compañía". En su escrito de fecha 03/09/2021 se ratifica en lo anterior. En su escrito de fecha 17/09/2021 se ratifican en lo anterior y vuelve a solicitar: "que le respeten el precio pactado el 31/04/2021 o bien que me quiten la permanencia para marcharme". En su escrito de 4/04/2022 refiere: "en 15 días se me acaba la permanencia, que es lo que solicitaba para poder irme libremente, por lo que no va a servir de mucho la información que me den". En su escrito de 08/04/2022 refiere: "me he marchado ya de la compañía y solicito que no me cobren esa cantidad dado que no pude ejercer mi derecho al terminar la fecha antes de la prestación del servicio. Y solicito también la devolución de los 4,5 € cobrados de más desde el cambio realizado desde el mes de abril de 2021 a la fecha 11 meses, 49,5 €". En su escrito de 22/04/2022 refiere: "que la compañía carga un recibo de 53 €, he devuelto los equipos".

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la **reclamación**, les informamos de que con fecha 31/04/2021, se dio de alta con ##### la oferta contratada por el cliente para las líneas ##### y ##### no obstante, en la factura de fecha 12/06/2021, mediante un encarte adjunto a la misma, se ha informado debidamente de la modificación de las condiciones en relación con la tarifa ##### Original. En dicha comunicación, se informa al abonado en relación con las nuevas condiciones del servicio, de su precio y de la fecha a partir de la cual se haría la misma. Asimismo, de manera expresa, se informa del derecho que asiste al abonado a resolver anticipadamente el contrato.

En su escrito de fecha 14 de septiembre de 2021 se ratifica en lo anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la reclamante se da de alta con la mercantil el 30/04/2021 y que en la factura de fecha 30/04/2021 se le informa de la subida de precio en la tarifa 55 €/mes y del derecho de la reclamante a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna. La reclamante no conoce esta información hasta que se practica la subida, imposibilitando poder solicitar la baja del servicio sin coste. Por ello, este Colegio Arbitral, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, ya que se entiende que la mercantil actúa según la normativa aplicable recogida en el RD 899/2009, de 22 de mayo, de la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicación Electrónicas, en su artículo 9, debe proceder a la rescisión del contrato de suministro sin penalización alguna y reintegrar a la reclamante el importe de 19,12 € impuestos incluidos, correspondiente a la diferencia entre lo contratado y facturado de forma unilateral y, por tanto, no aceptada ni aplicada correctamente por la reclamada.

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.

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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.