



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09540.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de septiembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCIÓN FACUA "LA UNIDAD", 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 la empresa incrementó el precio de la factura de ##### en 6 euros mensuales porque le han subido la fibra de 100 a 300 mg. Este incremento de fibra no lo solicitó el reclamante ni tampoco se le comunicó por ningún medio de esta subida. El reclamante contrató y acordó en la última portabilidad que hizo que iba a pagar un precio total con IVA incluido y sin consumos adicionales de 27,99 euros hasta el mes de junio de 2021. Y le han incrementado el precio hasta 32,60 euros/mes. Por tanto, el incremento real son 6 euros/mes que con el descuento que tiene aplicado dicho incremento se le queda en 4,60 euros más al mes. Solicita pagar el mismo precio por el servicio contratado que son 100 mg y no 300, que se sancione a la compañía por no comunicarle nada y anular, en su caso, el compromiso de permanencia que tiene con ellos.

La parte reclamante añade que no quiere cambiarse de compañía, solo que se respeten las condiciones que se pactaron desde que aceptó la oferta de portabilidad. Que presentó una **reclamación** con la compañía indicando que no estaba conforme con el cambio de condiciones y la subida de precio, la respuesta a dicha **reclamación** fue que se cerraba y que no procedía.

La parte reclamada alega que el artículo 9.3 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas faculta a los operadores a realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar al usuario de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes. En este sentido, el punto 8.2 de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles pospago de ##### prevé que el contrato podrá ser modificado por ##### previa comunicación al cliente con un mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible, cuando se produzca un cambio en el servicio, en sus condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. En la factura emitida el 8 de octubre de 2020, se ha notificado la modificación de las tarifas que entraban en vigor el 15 de noviembre de 2020, donde se notifica el cambio de velocidad de 100mb a 300mb y el aumento en 6€ (impuestos indirectos incluidos en la cuota). Se ha dado la opción a todos los clientes de darse de baja en la tarifa contratada sin penalización con carácter previo a la entrada en vigor de las condiciones comunicadas en los canales habituales. Por este motivo, las facturas son correctas, y no corresponde devolución alguna.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que le hizo una oferta de portabilidad con 1 año manteniendo el mismo precio y las condiciones hasta mayo de este año.

La parte reclamada manifiesta 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. Ambos textos prevén el derecho del cliente a darse de baja sin coste de cancelación alguno por este concepto, en caso de que no esté de acuerdo con la modificación comunicada. ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de octubre de 2020, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso.

La parte reclamante manifiesta que la compañía no respetó la oferta pactada que le habían hecho desde portabilidades. La oferta prevalece sobre lo que diga el contrato, concretamente el 8.2 de las condiciones generales. No pueden cambiar las condiciones de manera unilateral habiéndose firmado una oferta, manteniéndose el precio durante la vigencia de la misma. Solicita la devolución de las cantidades cobradas de más o alguna compensación. Añade que le penalizaban por darse de baja de los servicios si no estaba conforme con las condiciones impuestas.

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 por cuanto la empresa reclamada ha actuado correctamente, habiendo informado al reclamante de la nueva tarifa dentro del **plazo** y requisitos para poder desistir.

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.



Comunidad de Madrid

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.