



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09999.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de diciembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES 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 que ##### le hizo una oferta telefónica con fecha del 25 de septiembre de 2018 de retroportabilidad, y que desde el primer momento no se ha cumplido, teniendo que reclamar de manera continua sin subsanarse de ninguna forma. El primer año, y tras numerosas reclamaciones, ha sido subsanado por parte de #####, haciéndole los abonos de las cuantías pertinentes, tras comprobar dicha grabación de la contratación realizada en la fecha indicada. Pero el segundo año no se le ha respetado en ningún momento, a pesar de las numerosas reclamaciones realizadas telefónicamente, pagando de forma desproporcionada una tarifa en ningún momento contratada, a pesar de tener un contrato verbal telefónico, y la oferta en papel, la cual le fue facilitada. Tras leer el documento que ##### alega en febrero, que indica que se le subió la tarifa y que se le indicaba en una de las facturas, de forma que no se le respeta el contrato verbal que previamente tenía durante 2 años con ellos. Que ha pagado una cuantía de más durante este último año de 478,89 euros. Dichas facturaciones son desproporcionadas porque, según le explicaron distintas operadoras, no se le estaban aplicando los descuentos pertinentes previamente contratados. Solicita se solucione el problema.

La parte reclamada en sus alegaciones manifiesta que, de conformidad con el punto decimoctavo de las condiciones generales de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles pospago de #####, 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.

Expuesto lo anterior, informan que ##### pudo, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones aplicables a su tarifa, el 1 de diciembre de 2019 (informada en la factura emitida el 22 de octubre de 2019), solicitar un cambio de plan de precios sin penalización alguna por este concepto, o bien seguir utilizando el servicio, circunstancia que conllevó la aceptación de las nuevas condiciones.

Que hechas las observaciones anteriores, indican que la cuota de los servicios contratados asciende desde el 25 de febrero de 2020 a 66,50€ (impuestos indirectos incluidos). Asimismo, informan que han procedido a tramitar un abono de 67,75€ (impuestos indirectos incluidos), correspondiente a la diferencia entre la oferta que adjunta en su escrito desde septiembre de 2019 hasta la factura emitida el 22 de febrero de 2020, importe que recibirá mediante transferencia en la cuenta.

Comunidad de Madrid

Bancaria donde tiene domiciliados los pagos con #####.

La parte reclamante alega que, además, al intentar cambiar de compañía telefónica tras dichos sucesos, no se le ha permitido hacerlo de manera libre, ya que su contrato era hasta el 25 de septiembre del 2020 debido a que tenía una permanencia de otro servicio, el cual no ha sido contratado en ningún momento, por lo que tendría que pagar una cuantía exagerada por incumplimiento del contrato. También hace referencia a un servicio que se le cobra sin haber dado su consentimiento para ello, nuevamente, una tarifa plana de juegos, por los cuales se le han cobrado en las dos últimas facturas 10 euros. Tras llamar a ##### para anularlo, su contestación fue que "como su caso está en arbitraje, no se puede hacer nada por el momento", teniendo que pagarlo sin ningún tipo de alternativa ni de solución. ##### reconoce haber tenido un error al ofrecerle la oferta, pero le cobran cuotas excesivas sin respetar la oferta a la que se acogió. Los pagos que le han realizado han sido para subsanar el primer año de contrato, que queda más o menos subsanado, pero en el segundo año ha pagado cantidades desmesuradas a las que hay que añadir una penalización por permanencia que no pactó, además de subscribirla a unos juegos sin su autorización, pagando en dicho año más de 478,89 euros.

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.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante toda vez que a la vista del expediente, tras los abonos realizados por la empresa reclamada a favor del reclamante, **quedan cumplidas las expectativas** alegadas en el escrito que dio origen a la solicitud de arbitraje.

Respecto a las alegaciones vertidas sobre la tarifa plana de juegos, son hechos nuevos que no son objeto de este procedimiento.

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

Prevía 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.

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