



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10535.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio 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 AS. 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 la disconformidad con la subida de 3 € de la tarifa, que según le informaron cuando reclamó, le informaron de la subida en una factura. Solicita que respeten el precio contratado o que eliminen la permanencia sin penalización, y que le devuelvan lo cobrado de más.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la subida de la tarifa fue conforme con el artículo 9.3 de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, y se comunicó en la factura de fecha 1 de junio de 2021, además de vía email el 11 de junio de 2021, con el derecho a darse de baja sin que se aplicase el compromiso en tarifa que tuviera en su caso.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que contrató por teléfono, y no le informaron por correo electrónico de la subida no consentida por él. No considera que sea correcto informar con la letra pequeña de una factura. Además cuando se enteró que ##### iba a subir las tarifas llamó para preguntar si a él se las subirían y le dijeron que no, por eso no solicitó la baja, y cuando vio en el recibo bancario la subida y llamó le comunicaron que ya se había pasado el **plazo** para solicitar la baja. Reitera su pretensión.

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 empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de mayo de 2022, en el que reitera sus alegaciones.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 18 de mayo de 2022 al que anexa documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que reclama el importe de la subida desde julio de 2021 hasta la fecha de la audiencia, que suman 36 €, y que apliquen en las siguientes.

Comunidad de Madrid

Facturas el importe contratado de 21,49 €, o que pueda cambiar de operador sin penalización. Asimismo, solicita una compensación por las molestias, y el abono de los 34,12 € que le descontaron en el trabajo por el día que acudió a las oficinas de consumo. Manifiesta que el servicio para poner reclamaciones es pésimo, por lo que le gustaría que se investigase si es realmente legal el servicio que tiene ##### para poner una **reclamación**.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 26 de mayo de 2022, en el que reitera sus alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la oferta de fecha 19 de noviembre de 2020 objeto de **reclamación** tiene asociado un compromiso de permanencia de 24 meses, periodo durante el cual se deben mantener las condiciones contractuales incluido el importe de la tarifa, por lo que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe cobrado de más desde la subida de la tarifa en la factura de 1 de agosto de 2021 hasta la factura de 1 julio de 2022 (incluidas), que suman un importe de **34,64 €** y realizar las gestiones necesarias para facturar **21,49 € mensualmente** en cada una de las siguientes facturas que se emitan hasta completar el periodo de 24 meses del compromiso de permanencia, o si el reclamante solicita la baja/portabilidad de los servicios no deberá generar cargo alguno por penalización, salvo la amortización de las cuotas que quedaran pendientes del pago aplazado del terminal.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por las molestias ocasionadas al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, que además no están acreditados, justificados y cuantificados en el expediente, ni el descuento en su nómina por la ausencia para desplazarse a las oficinas de consumo al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los perjuicios profesionales o laborales, por no tener la consideración de consumidor final. Queda expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de inspección sobre el sistema de reclamaciones de la empresa reclamada, al no tener atribuidas funciones inspectoras ni sancionadoras los órganos arbitrales.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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

Previa 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.