

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 12023.0.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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. D. ####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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: Se rescinde el contrato con la mercantil debido a que esta compañía informa que se había subido la tarifa al observar el cobro que habían efectuado, por lo que al contactar con el servicio de atención al cliente se informa que en mayo habían enviado una notificación por el Área de Clientes donde se informaba de ello.

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 me dejen de reclamar el importe de 592 € que pretenden facturar por 4 días de baja anticipada y en concepto de penalización cuando fue la misma la que modifico unilateralmente las condiciones contractuales". En sus escritos de fecha 27 de enero de 2022, de 10 de marzo de 2022 y 23 de junio de 2022 se ratifican en lo anterior. Con fecha 13 de julio de 2022 presenta escrito con la solicitud presentada a la Secretaría de estado de comunicaciones con fecha 15/03/2022.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ####, le comunicamos que en referencia al cargo Penalización Descuento con Permanencia facturado en octubre de 2021 deseamos realizar las siguientes alegaciones. En primer lugar, en relación al cambio de tarifas, permitámonos informarle de 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

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la ####, le comunicamos que en referencia al cargo Penalización Descuento con Permanencia facturado en octubre de 2021 deseamos realizar las siguientes alegaciones. En primer lugar, en relación al cambio de tarifas, permitámonos informarle de 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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes.
Asimismo, 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.
El objetivo de ##### es poder ofrecer siempre a nuestros Clientes las últimas innovaciones en tecnología, manteniendo un servicio de calidad excepcional, realizando continuas inversiones en red y capacidad, es por ello que hemos procedido a actualizar la cuota de algunas tarifas, que han sido efectivas a partir del 15 de julio del 2021. Expuesto lo anterior, le informamos que ##### dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 1 de junio de 2021 con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el compromiso en tarifa que tuviera, en su caso. En otro orden, dejar constancia que la ##### aceptó oferta comercial ventajosa el 30 de julio de 2021, asociada a un compromiso de permanencia en ##### de 12 meses.
Escrito 8 de febrero de 2022: Se ratifica en lo atencido. En su escrito de fecha 20 de junio de 2022 refiere: "Por la presente ponemos en su conocimiento que #####, ##### España ##### y ##### Servicio #####U, se encuentra Adherida al Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Nacional, las Juntas Arbitrales de ámbito Autonómico, Provinciales y Municipales, a través de la Oferta Pública de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo para las actividades de telefonía móvil, fija e Internet con carácter limitado (en adelante, la Oferta Pública de Adhesión) La Oferta Pública de Adhesión ha sido actualizada con la aprobación por parte del Instituto Nacional de Consumo de las limitaciones que a continuación se detallan y que surten efecto para solicitudes de arbitraje presentadas con posterioridad al 1 de enero del 2018:
"Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas"
Por todo lo anterior, se solicita el archivo del expediente con referencia 21 - ARBC - #####.0/2021 por no ser una materia objeto de arbitraje. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:
1º que el reclamante adquiere un compromiso de permanencia de 12 meses/505,8 € con fecha 30 de julio de 2020 y hasta el 30 de junio de 2022.
2º que el reclamante se da de baja con fecha 20 de junio de 2021 el teléfono fijo y el 26 de julio de 2021 el móvil. 3º en la factura de fecha 01/05/2021 al 31/05/2021 se le informa al reclamante de las modificaciones del cambio y de la subida de la tarifa para el 15 de julio de 2021 y de la posibilidad de darse de baja sin penalización con carácter previo a la entrada en vigor. 4º La mercantil en su escrito de fecha 20 de junio de 2022 refiere una exclusión de oferta por el siguiente motivo: "Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policía autonómicas". 5º La fecha de presentación de la solicitud a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones es de fecha 15/03/2022 y la entrada en registro de la solicitud de arbitraje de fecha 13 de diciembre de 2021.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Respecto a la solicitud, ante la Secretaria de Estado de Comunicaciones, es este Colegio Arbitral es el competente para conocer de esta solicitud, ya que la reclamante presenta la solicitud de arbitraje con fecha 13 de diciembre de 2021 fecha anterior al de la Secretaria con fecha 15 de marzo de 2022, en el caso de que verse sobre el mismo asunto.

Con respecto a la reconvección planteada por la mercantil, se DESTIMA la misma y se solicita la exclusión de cualquier fichero de solvencia patrimonial que pudiera estar inmersa la reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. .

E] plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, 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 de! arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 el; 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. 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 de! 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 de! Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

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 de! 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 de! Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

ARBCRS32