

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 09018.5 / 2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 7 de marzo de 2023, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED], propuesto por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid.

D. [REDACTED], propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 11 de agosto de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 3 de febrero de 2023 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las facturas emitidas el 14/07/22 de 1204,11€ y el 14/08/22 de 307,67€, comprensivas ambas de una serie de penalizaciones, cuando se dio de baja al comunicarle un cambio de tarifa del Pack [REDACTED] 4 a partir del 31 de julio. Solicita se rectifiquen las citadas facturas deduciendo de las mismas las penalizaciones para poder pagar lo consumido y los terminales, el desbloqueo de estos últimos y el cese de las amenazas.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 20 de octubre de 2022, manifestando que con fecha 08/07/202 las cinco líneas del reclamante fueron dadas de baja por portabilidad. Que al día de la fecha el reclamante adeuda 1511,78€, cantidad correspondiente a la suma de las facturas emitidas en julio y agosto de 2022, y por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia escrita el 3 de marzo de 2023**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado la reclamada por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la escasa documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por

cuanto, habiendo acreditado el reclamante la comunicación recibida relativa al cambio de precio de la tarifa con al menos un mes de antelación mediante, indicándole su derecho a darse de baja sin penalización alguna, a pesar del posible compromiso de permanencia suscrito, únicos requisitos legales para el cambio producido; procede que la operadora deduzca de la facturación emitida las penalizaciones facturadas el 14/07/22 (282,94€) y el 14/08/22 (58,61€), cuya suma asciende a 341,55€, IVA incluido, quedando la deuda generada de 1511,78€ en 1170,23€, IVA incluido, cantidad que el reclamante deberá pagar, atendiendo a la reconvencción formulada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss. de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

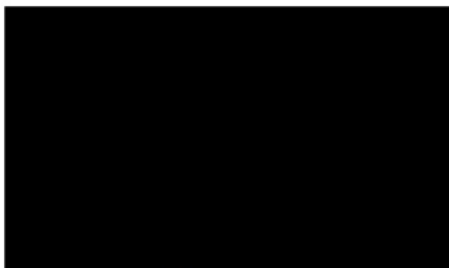
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

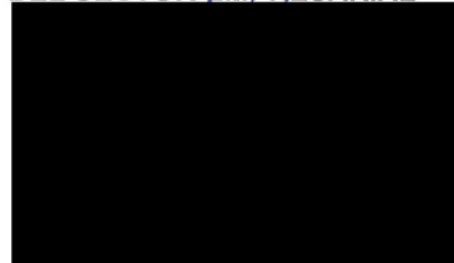
EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL



Números de teléfono: [REDACTED]

S/Ref.: 21 - ARBC - 09018.5/2022

N/Ref.: [REDACTED]

Fecha de la citación: 03/03/2023

Estado económico: pendiente de pago 1.170,24 euros

COMUNIDAD DE MADRID
Junta Arbitral Regional de Consumo

Madrid, 21 de febrero de 2023

A LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO DE MADRID

Muy Señores Nuestros,

En contestación a la reclamación presentada por D. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial [REDACTED] y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

D. [REDACTED], titular de las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] indica que amplía la reclamación de referencia [REDACTED] pues está recibiendo amenazas de bloqueo de sus terminales por la deuda que mantiene en la compañía.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que no hemos recibido la reclamación de referencia [REDACTED] que el cliente indica haber presentado y sin constar ninguna reclamación oficial previa a la gestión del presente expediente de Arbitraje.

En este sentido, les informamos de que las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] se dieron de baja el 08/07/2022, por portabilidad.

Respecto a los cargos por baja anticipada emitidos para las líneas, tras la baja por portabilidad cursada el día 08/07/2022, al no estar de acuerdo con las nuevas condiciones asociadas a la tarifa [REDACTED] vinculada a las líneas, les recordamos que el Sr. [REDACTED] fue debidamente informado, a través de la factura de fecha 12/06/2022 y a través de los correos electrónicos aportados en el expediente, de la modificación llevada a cabo desde el 31/07/2022.

En relación a lo anterior, cabe destacar que, en los casos en los que se realice una modificación de las condiciones de contratación previstas en el Art. 9 del RD 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, esta mercantil viene dando cumplimiento del deber legal de notificar a los abonados los cambios contractuales con la antelación legalmente prevista en la citada normativa. En este sentido, en dicha comunicación se informa al abonado en relación a las nuevas condiciones del servicio, de su precio y de la fecha a partir de la cual se haría la misma. Así mismo, de manera expresa se informa del derecho que asiste al abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, siendo en el presente caso la fecha indicada hasta el día 30/07/2022.

Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.

[REDACTED]

Por consiguiente, verificando que la baja por portabilidad de las líneas se tramita el día 08/07/2022, antes del fin del periodo indicado para la resolución del contrato sin cargo, les exponemos que, hemos procedido a solicitar un ajuste total de 341,54 euros (impuestos incluidos) correspondiente al importe total emitido en concepto de cargo por baja de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], en las facturas de fecha 12/07/2022 y 12/08/2022. Dicho ajuste se ha tramitado sobre la factura de fecha 12/07/2022, que consta pendiente de pago.

Finalmente, les notificamos que, tras el ajuste indicado, el importe pendiente de pago por parte del cliente, a día de hoy, asciende a la cantidad de 1.170,24 euros (impuestos incluidos), correspondiente a las facturas del 12/07/2022 y 12/08/2022, las cuales adjuntamos.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] del Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED]

Respecto a lo indicado, les comunicamos que en dichas facturas se incluyen las cuotas que faltaban por abonar de los terminales que fueron adquiridos a plazos y, por tanto, que el cliente no ha abonado, al estar las facturas devueltas, informando al cliente de las gestiones que conlleva dicho impago.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral de Regional de Consumo de Madrid, respecto a la reclamación presentada por D. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada. Por último, solicitamos reconvenición de la deuda de 1.170,24 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

Madrid, 21 de febrero de 2023

[REDACTED]

Disclaimer:

Les informamos de que los documentos que puedan acompañar al presente expediente, han pasado por un procesado para su digitalización y custodia documental (escaneado, fotocopiado etc). Este tratamiento puede afectar a su tamaño y legibilidad, por lo que en caso de que alguno de los documentos no dispongan de la calidad adecuada, puede consultar la información en su área privada de usuario, o bien solicitarnos una copia a través de nuestro servicio de atención al cliente. Si se tratase de condiciones generales, también dispone de esta información en la página Web de la Compañía.