



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09849.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de mayo de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: No se cumple con lo pactado en el contrato al estar facturando importes superiores a lo establecido.

El Órgano 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 procedan a cumplir con lo establecido en contrato y que devuelvan los importes facturados de más".

En su escrito de 17 de noviembre de 2022 refiere no estar conforme y quiere continuar la tramitación.

En su escrito 9 de febrero de 2023 refiere: "Que como la oferta de contratación eran 80,58 €+ impuestos 97,50 € pero la compañía me ha cobrado desde junio 101 € durante cuatro meses (diferencia de 101 € y 97,50 € = 3,5 €) y desde octubre me están facturando 135,39 € en vez de 130 € (5,39 € x 5 meses hasta febrero 2023 = 26,95 €) hacen un total s.e.i.o de 40,95 € "

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la diferencia de cuota facturadas en los servicio del cliente desde el 01/08/2022 y la activación del servicio [REDACTED], les indicamos que en la factura de fecha 08/06/2022 se notificó al cliente, el cambio de condiciones en la tarifa contratada, consiste en, "El precio de tu nueva tarifa será 135 €/mes IVA incluido. El primer mes se prorrateará este importe en tu factura desde el 31 de julio hasta el cierre de tu ciclo de facturación. Si no estás de acuerdo con las nuevas condiciones, puedes solicitar la resolución del contrato sin penalización hasta el 30 de julio de 2022 o contactar con nosotros para cambiar a otra tarifa que consideres que se ajusta mejor a tus necesidades".

En relación a lo anterior, [REDACTED] podrá modificar el contrato cuando una norma así lo

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

## Comunidad de Madrid

exija. En este caso, dicha modificación deberá ser comunicada a los clientes afectados con un mes de antelación a su entrada en vigor, como establece las Condiciones Generales de los Servicios de [REDACTED] que pueden consultar en nuestra web: [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

No obstante, se ha confirmado que el descuento del 25% ofertado durante los 4 primeros meses, se aplica correctamente.

En relación al servicio [REDACTED], les comunicamos que ante la imposibilidad de activarlo, desde atención al cliente, se hizo un abono de 36€ impuestos incluidos, para que D. [REDACTED], pudiera realizar la contratación directamente con [REDACTED].

Este abono consta realizado como descuento en la factura de fecha 10/07/2022, que aportamos para su verificación.”

En su escrito de 3 de marzo de 2023 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, en relación a la diferencia de cuota facturada en los servicios del cliente desde el 01/08/2022 y la activación del producto de [REDACTED], les indicamos que en la factura de fecha 08/06/2022 se notificó al cliente, el cambio de condiciones en la tarifa contratada, consiste en, “El precio de tu nueva tarifa será 135 €/mes IVA incluido. El primer mes se prorrateará este importe en tu factura desde el 31 de julio hasta el cierre de tu ciclo de facturación”. “Si no estás de acuerdo con las nuevas condiciones, puedes solicitar la resolución del contrato sin penalización hasta el 30 de julio de 2022 o contactar con nosotros para cambiar a otra tarifa que consideres que se ajusta mejor a tus necesidades”. Dicha factura se adjuntó en la notificación.

En relación a lo anterior, [REDACTED] podrá modificar el contrato cuando una norma así lo exija. En este caso, dicha modificación deberá ser comunicada a los clientes afectados con un mes de antelación a su entrada en vigor, como establece las Condiciones Generales de los Servicios de [REDACTED] que pueden consultar en nuestra web: [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED]). No obstante, se ha confirmado que el descuento del 25% ofertado durante los 4 primeros meses, se aplica correctamente.

En relación al servicio [REDACTED], les comunicamos que, ante la imposibilidad de activarlo, desde atención al cliente, se hizo un abono de 36 € impuestos incluidos, para que D. [REDACTED], pudiera realizar la contratación directamente con [REDACTED]. Este abono consta realizado como descuento en la factura de fecha 10/07/2022, que se aportó en la notificación para su verificación”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante firma un contrato con fecha 30/05/2022 y con una oferta de 97,50 € durante 4 meses y a partir del quinto mes 130 €. En la factura de 08/06/2022 refieren que su tarifa va a cambiar y el importe va a ser 135 € mes IVA incluido. Es decir, firma un contrato y sin que pasara el primer mes le suben la cuota y por tanto sin cumplir el contrato firmado por ambas partes y refiriendo haberle avisado en la factura.

En la documentación se aporta la oferta que la mercantil realiza al reclamante con fecha 30 de mayo de 2022 y además de las condiciones económicas ofertadas, hay un compromiso de permanencia de 12 meses. Dicho compromiso como refiere la mercantil: “Determinados Servicios o Tarifas de [REDACTED] pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos y/o condiciones ventajosas. Dicho compromiso tendrá la duración y el cargo por incumplimiento del compromiso que se definan en cada oferta. Si el Cliente incumple dicho compromiso deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento que será proporcional al tiempo que reste para finalizar el mismo. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la aceptación de la oferta y se podrán consultar en [www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])”. Por ello, si el reclamante firma el contrato con



## Comunidad de Madrid

fecha 30 de mayo de 2022 y en la factura de fecha 08 de junio de 2022 le informan de las nuevas condiciones, no respeta la mercantil la permanencia exigida al reclamante pero que también se debe de pedir su cumplimiento a él, no cambiando las condiciones en estos 12 meses de permanencia.

**Tras lo cual, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, entendiendo que la permanencia existente en la oferta, es una obligación su cumplimiento para ambas partes, siendo en este caso la mercantil la que la incumple, por lo que debe abonar al reclamante el exceso cobrado de la oferta contratada que asciende a 40, 95 €**

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

**Comunidad de Madrid**



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo