

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11558.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Penalización:

En Madrid, a 2 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: A finales del 2019 se acepta con [REDACTED] una oferta por un cambio de tarifa de un año. A día de hoy por cambio de compañía, la mercantil refiere que existe una penalización de 219,36€ de la que se desconoce su origen.

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 por escrito en el expediente y solicita: "la anulación del cobro de 219,36 €". En su escrito de 15 de marzo de 2023 se reitera en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Nuevamente, les hacemos llegar copia del compromiso adquirido por 24 meses con fecha 11 de diciembre de 2019, por descuento de fidelización activo en sus facturas desde el 11 diciembre de 2019 al 7 de enero de 2022.

Dado que la Baja por portabilidad de los servicios hacia otro operador ha sido con fecha 3 de febrero de 2021 en el caso del fijo y del móvil el 4 de febrero de 2021, se ha emitido cargo por compromiso en la factura del 8 de febrero de 2021.

Con respecto a la subida de la cuota, permítanos 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 [REDACTED] realizar modificaciones en sus contratos, debiendo informar con una antelación mínima de un mes. Motivo del incremento de las facturas, aportamos factura de comunicación del cambio.

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.

Expuesto lo anterior, le informamos que la Sra. [REDACTED] dispuso de 30 días desde que recibió la comunicación que se realizó en la factura de fecha 8 de octubre de 2020, con las modificaciones de su tarifa, para darse de baja sin que se le aplicase el

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

compromiso en tarifa que tuviera, en su caso; adjuntamos factura.

Finalmente, le comunicamos que Dña. [REDACTED] presenta un importe pendiente de pago de 256,36€ (Impuestos indirectos incluidos) de la factura de 8 de febrero de 2021, cuya reconvencción expresa solicitamos".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Queda acreditado que en la factura [REDACTED] de fecha 08/09/2020, la mercantil informa a la reclamante, de la subida de la tarifa

Toda la información en tu mano

MODIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TARIFAS APLICABLE A PARTIR DEL 15 DE NOVIEMBRE DE 2020. En [REDACTED] seguimos apostando porque tengas siempre la mejor experiencia en el uso de nuestros servicios poniendo a tu disposición nuestras mejoras tecnológicas y comerciales. Para ello, te informamos de que vamos a modificar el precio de las tarifas actuales, ofreciéndote mayores beneficios, por lo que, a partir del próximo 15 de noviembre de 2020 tu paquete de ADSL [REDACTED] o fibra 600Mbps y 1Gbps con tarifa limitada Super lo tendrás por 3€ más al mes. Y disfrutarás de datos ilimitados 5G a máxima velocidad. Y si tienes líneas adicionales, su precio cambia a 1,5€ más al mes (excepto en la Total, que no cambia el precio y ahora incluye un OneNumber). Tendrás voz ilimitada y datos ilimitados 5G a 2Mbps en las Mini, datos ilimitados 5G a 2Mbps en la Extra, y en las limitadas, limitada Inicial y Super, datos ilimitados 5G a máxima velocidad y un OneNumber. Tus descuentos y promociones mantienen su vigencia. Puedes darte de baja en tu tarifa contratada sin penalización con carácter previo a la entrada en vigor de las condiciones comunicadas en los canales habituales. Los precios recogidos en esta comunicación están expresados con el IVA aplicable en Península y Baleares. En Canarias, Ceuta y Melilla, los precios resultarán de aplicar el porcentaje impositivo correspondiente a los precios sin IVA incluidos en esta comunicación. Tecnología 5G disponible con terminal compatible dentro de las zonas de cobertura de [REDACTED]. Mas info en m.vodafone.es/mves/nuevosbeneficios

Servicio gratuito de Atención al Cliente de [REDACTED] desde tu móvil marcando [REDACTED]. Puedes consultar nuestras tarifas en [REDACTED] tarifas. Teléfono de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio: [REDACTED]. Teléfono de Atención al Ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo: 901400100. <http://www.micm.es> Coste de la llamada 0,30€/min. (0,36€ con IVA; 0,32€ con IGIC). Establecimiento de llamada 0,15€ (0,18€ con IVA; 0,16€ con IGIC).

1/4

2º No queda acreditado que el reclamante tuviera una permanencia de 24 meses, ya que no se aporta documento alguno, ni grabación, ni contrato firmado, en el que quede constancia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE, las pretensiones de la reclamante y la penalización exigida, no está probada ni documentada, por lo que no queda acreditada la misma y por ello la mercantil debe proceder a ANULAR dicha penalización, y en el caso de que ya se haya abonado por la reclamante, debe reintegrarle dicha cuantía.

Así mismo, se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvencción planteada por la mercantil en la cuantía de 10, 93 € (que son los cuatro días de consumo de la factura [REDACTED] hasta la baja del servicio).

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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.