



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00400.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permitiría la resolución por árbitros del litigio, en defecto de acuerdo entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: "...Contraté servicio de telefonía e internet con [REDACTED] por un importe de 30,95 / mes. En agosto de 2023 y sin aviso previo la compañía empezó a girarme recibos por 32,95 (agosto) y 33 (septiembre a diciembre) incluyéndome en las facturas un concepto nuevo, de TV, que yo no he contratado. Son varias las veces que me he puesto en contacto con la compañía para indicar que no he contratado servicios de TV y los rechazo expresamente, tuve ocasión de revisar la plataforma de TV y no es de mi interés. Es un servicio que no he contratado con él el que han incrementado en 2,05 euros mi factura mensual de manera indebida. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Pido cancelación del servicio de TV y mantenimiento del servicio contratado por 30,95, con devolución de las cantidades cobradas indebidamente desde agosto a diciembre y las que se devenguen desde esta reclamación...". Adjunta contrato y facturas

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

- De la documentación aportada por la parte reclamada, y como resumen de sus escritosm cabe destacar las siguientes alegaciones : "..., respecto a la aplicación de la oferta contratada para la línea 919211728 y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que en la factura de 13/06/23 se notificó a la cliente el cambio en la tarifa que tenía contratada, pasando a la tarifa Fibra 500 MB + llamadas + 60 canales, gestión que entraría en vigor entre el 23/07/23 y el 31/08/23, teniendo la cliente la posibilidad de haber solicitado otra tarifa o la cancelación del contrato sin penalización antes del 31/08/23, en caso de no estar de acuerdo. Se adjunta copia de factura para su conocimiento En este sentido, les indicamos que [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:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Asimismo, les notificamos que el servicio de TV es un servicio propio de la tarifa que actualmente está asociada a la línea 919211728 y no es posible su desvinculación.

2.- Audiencia a las partes;

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente si bien concreta que lo que reclama es que se le han incrementado su factura en 2,05 euros mensuales de manera indebida, al incluir la TV como nuevo concepto que no ha contratado ni desea. Que si bien la compañía indica que en junio 2023 le comunicó el incremento, ello no le consta. Desea se elimine la TV y se le siga cobrando la cuota anterior así mismo manifiesta que hasta la fecha continua el litigio que concreta en la cuantía que reclama de agosto 2023 a julio 2024 que es de 24,55 euros.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para la audiencia y se dan por reproducidas, como solicitaba, sus anteriores argumentaciones aportadas por escrito al expediente.

FALLO:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Considerando las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR PARCIALMENTE LA SOLICITUD DE ARBITRAJE al no constar debidamente acreditada la notificación de la modificación contractual propuesta por [REDACTED] de una nueva oferta comercial, consistente en un pack de servicios de telefonía por importe de 30 euros al mes (incluyendo línea+servicio intertél+llamadas +TV) dado que los contratos si pueden ser modificados, notificándolo con la debida antelación, por lo cual [REDACTED] debe reintegrar 26,60 euros que es la diferencia de precio a razón de 2.05 euros mensuales desde agosto de 2023 a agosto de 2024, lógicamente si el consumidor hubiera pagado ya normalmente los recibos mensuales.

Además, en el plazo de un mes tras recibir este laudo, el consumidor se considera ya debidamente notificado de la intención de la empresa de modificar el contrato y la tarifa y los servicios que le ofertan, de tal manera que el consumidor deberá aceptar la nueva tarifa de 33 euros al mes ((incluyendo línea+servicio intertél+llamadas +TV) según le ha ofertado la empresa reclamada o bien podrá dar de baja el servicio con [REDACTED] portarse a otra compañía sin penalización por servicios o contratar una tarifa nueva con la misma empresa, si lo considera de su interés, todo ello sin perjuicio de que la empresa pueda modificar de nuevo sus tarifas notificándolo con la debida antelación al cliente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

notificación o, si se hubiera solicitado corrección, 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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 11 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]