



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00405.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la modificación contractual que se ha realizado en su contrato sin su consentimiento, según manifiesta el reclamante, realizada desde una tienda [REDACTED] el 23/12/2022, lo que le ha supuesto que se le incremente su tarifa de 58,99€ a 67,51€, así como un aumento de la permanencia de agosto/2023 a diciembre/2023. **SOLICITA:**

- 1.- La devolución de lo que ha estado pagando de más durante el año 2023.
- 2.- Que se le descuente en su contrato actual los meses de permanencia incrementados por la modificación que se realizó en diciembre/2022.
- 3.- Que se tomen medidas contra el trabajador de la tienda.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

El reclamante presenta solicitud de arbitraje de 27/12/2023 en la que manifiesta que:

"El día 23 de diciembre de 2022 a las 20:07 horas, desde una tienda de [REDACTED] ubicada en [REDACTED], proceden a realizar una modificación en mi tarifa, la cual supuso tanto un incremento económico como una ampliación en mi permanencia. De pagar 58,99 euros en el año 2022 he pasado a pagar 67,51 euros durante todo el año 2023. En cuanto a la permanencia me cumplía a principios de Agosto de 2023 y con este cambio se me ampliaba hasta finales de diciembre de 2023. Esta modificación se hace en contra de mi voluntad y sin que nadie se ponga en contacto conmigo para informarme, no existiendo en la operación un contrato firmado por mí, ni tampoco ninguna grabación de voz. Desconocía esta modificación realizada hasta que a finales del mes de noviembre del año en curso soy informado por una trabajadora de la compañía [REDACTED] (departamento de calidad) que se pone en contacto vía telefónica para ofertarme un nuevo descuento, dándome todos los detalles arriba expuestos. Con respecto a esta tienda ubicada en [REDACTED] no es la primera contratación que me hacen sin mi permiso, ya que en el mes de enero del año 2022 también me contratan desde esa tienda un paquete que se denomina [REDACTED] que también supone un incremento en mi factura y por el cual puse una

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamación, anulándome esa contratación y realizándome el reintegro en el mes de febrero. De la primera contratación a la que hago mención (fecha 23-12-2022) no dispongo de ningún tipo de documentación, ya que atención al cliente me indica que está realizada pero sin contrato firmado ni grabación y de la segunda contratación a la que hago mención (01-01-2022 paquete [REDACTED]) dispongo de el justificante de devolución en factura. Hacer constar que hago mención a la contratación del 01-01-2022 (paquete [REDACTED]) no con la intención de reclamar nada, si no para incidir en que no es la primera vez que desde esta tienda [REDACTED] me realizan modificaciones sin mi permiso. Por otro lado, indicar que pongo estos hechos en conocimiento de Policía Nacional, los cuales me indican que tengo moverlo por medio de consumo”.

Aporta factura aportada de 01/11/2022 en la que la tarifa contratada es la “[REDACTED] y línea móvil adicional Extra Inicial y [REDACTED] más [REDACTED] por importe de 59,21€.

No consta justificación documental del cambio de tarifa realizado en la tienda a la que hace referencia el consumidor. No aporta las facturas de 2023 objeto de reclamación.

La empresa reclamada presenta alegaciones de 19/02/2024, que se resumen en las siguientes: “... en el mes de septiembre 2022 se informó a los clientes de la modificación de las tarifas a partir de enero 2023, tal como puede observar en la factura de septiembre 2022 adjunta y en la factura de Diciembre 2022 se informó a los clientes del porcentaje de aumento en la tarifas y la forma en que sería aplicado, por lo que las facturas son correctas en su totalidad durante todo el año 2023. ... Actualmente tiene compromisos de contrato tras la adquisición del terminal en la modalidad de pago aplazado hasta noviembre de 2025 ya que el contrato es de 27 de noviembre de 2023 la adquisición se hizo el día 2 de diciembre de 2023, con un compromiso de contrato de 24 meses.”

La empresa reclamada aporta, entre otras, las siguientes facturas:

- Factura de 01/09/2022 en la que se acompaña la información sobre la “Actualización de tu contrato para adaptarnos a la nueva Ley General de Telecomunicaciones aplicable a partir del 30 de octubre de 2022” donde se le informa de la cláusula de actualización automática de tarifas conforme al Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual. Asimismo, se informa de la posibilidad de darse de baja del contrato sin penalización si no está conforme con la modificación.
- Factura de 01/12/2022 en la que se informa en la primera hoja de la factura, parte inferior, la información sobre la actualización de las tarifas indicando que: “a partir del próximo 22 de enero de 2023 se aplicará un incremento en la cuota mensual de la tarifa ... de 8,1%”. Consta un descuento de fidelización hasta julio/2023
- Factura de 01/12/2023 en la que se informa en la primera hoja de la factura, parte inferior, la información sobre la actualización de las tarifas indicando que: “a partir del próximo 1 de enero de 2024 se aplicará un incremento mensual de la tarifa de tus servicios... de un 4,38%”. Consta un descuento de fidelización hasta noviembre/2024.
- Factura de 02/12/2023 de adquisición de un dispositivo móvil por importe de 475,34€.

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 23/02/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores en relación al cambio de tarifa no consentido y reconoce que “... es cierto que se informó de una subida de tarifas para el comienzo del año 2023 tanto en la facturas como en diversos medios de comunicación, ... La cuestión es que a parte de esta subida de tarifas, se me realizó un cambio de tarifa de forma unilateral el día 23 de diciembre de 2022”

2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 01/07/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante [REDACTED] puesto que confrontando las facturas, se comprueba que los servicios y la tarifa son los mismos y la variación del importe no se debe a una modificación contractual realizada por una tienda [REDACTED] sino a la actualización de precios que realiza la empresa en base al cambio del IPC, según se le informó al reclamante en las facturas de 01/09/2022 y 01/12/2022 y éste reconoce; así mismo, si ha habido un incremento de la permanencia se debe a la adquisición de un terminal. En relación con la solicitud de que se tomen medidas contra el trabajador de la tienda, este órgano arbitral no tiene competencias para obligar a la empresa reclamada a tomar medidas disciplinarias contra sus trabajadores.

Este laudo ha sido acordado por **UNANIMIDAD**.

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, 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, 12 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]