



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01821.4/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- Teniendo suscrito un contrato con la reclamada de tarifa plana mensual, sin haber superado el máximo o tope anual, la empresa tenía que emitir una factura de 0 euros, resultando que indebidamente han emitido una factura por importe de 266,95€ el 6 de octubre de 2023, la cual no he abonado.
- Solicito la anulación de la factura de 266,95€ y que en su lugar se emita una de 0 euros.



Comunidad de Madrid

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Facturas.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- [REDACTED] alega que informó por email al consumidor de que la tarifa plana que tenía contratada había quedado descatalogada e indicaba las nuevas condiciones y tarifas que resultarían de aplicación.
 - Se adjunta una copia de la carta que se alega haber enviado.
- 2.- Dar audiencia a las partes
- Ambas partes se reafirman en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que

- (i) Los consumidores tienen derecho a ser preavisados con un mes de antelación, de forma transparente y comprensible, del cambio de tarifas y a poder proceder a la no renovación en caso de no estar conformes con dicho cambio (arts. 44.1.e) LSE y 57 bis f) LSH).
- (ii) Sin embargo, [REDACTED] no prueba haber enviado dicha información por email como alega (no se aporta el contrato para verificar que la dirección de envío fuera la del reclamante, ni se aporta el email, ni ningún registro de los sistemas de la reclamada donde se muestre el envío del email). Tampoco se prueba en forma alguna el envío por correo ordinario. Lo único que se aporta es un documento con la comunicación supuestamente enviada que lleva el identificativo "es copia", por lo que no ha quedado suficientemente probado que se informara al consumidor del cambio de tarifas con un mes de antelación.
- (iii) No obstante lo anterior, este Colegio Arbitral no cuenta con una copia del contrato, por lo que no puede constatar si el importe de la factura debía ser 0€ u otra cuantía.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de Dña. [REDACTED] y ordenar el recálculo de la factura [REDACTED] (de 266€) conforme a las condiciones de la tarifa plana que tenía contratada la reclamante antes de la no probada comunicación del cambio de tarifas.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]