



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10748.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio entre las partes.

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 en que el día 21 de abril de 2023 el reclamante acude a una tienda [REDACTED] para hacer un cambio de decodificador y le informan que su contrato [REDACTED] fusión +futbol (líneas telefónicas [REDACTED] y dos móviles) que tenía contratado por un importe de 95 euros al mes, ahora se llama movistar plus+esencial+liga y por ello le están cobrando 117,90 euros al mes. Solicita que dado que él no ha solicitado cambio alguno ni se le ha informado de ningún cambio se le reintegre la diferencia que se le esté cobrando desde septiembre de 2022.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado, en resumen, cabe destacar: "... no podemos aceptar el arbitraje solicitado por ser una de las materias excluidas del mismo, recogidas en la condición Segunda "MATERIAS EXCLUIDAS DE ARBITRAJE "en el párrafo 8º de nuestra Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de fecha 21/01/2003 en el que se indica, que no podrán ser objeto de arbitraje "Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos que no se refieran a facturación, se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud." Sin embargo, con el ánimo colaborar con esa Junta Arbitral en la resolución de este conflicto, y sólo como mera información, comprobamos que la grabación de la llamada con la petición, debido

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

a una incidencia no se grabó correctamente. No obstante, existen contactos y notificaciones enviadas al correo electrónico [REDACTED] y del teléfono móvil [REDACTED] con los cambios solicitados a minorista: Ilimitado fibra | M+ La Liga el 15/09/2022 a las 12:35:32.

En relación con su solicitud de volver a tarifa que tenía anteriormente al 15/09/2022, indicarles que está cerrada comercialmente, y debido al tiempo transcurrido no es posible aplicarla. No obstante, el [REDACTED] dispone de la opción de cambiar su tarifa a la que más se ajuste a sus necesidades, sin ningún tipo de penalización.

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia se reitera en las peticiones de su solicitud de arbitraje

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación reiterándose en sus anteriores escritos.

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

Considerando que la empresa reclamada [REDACTED] no ha podido aportar la grabación de la contratación que reiteradamente le ha solicitado el consumidor como del "supuesto nuevo contrato". Considerando que la solicitud de arbitraje se ha presentado en fecha 26 de junio de 2023 al efecto de los plazos mencionados para las exclusiones de arbitraje de la empresa reclamada.

Movistar debe recalcular todas las facturas emitidas con posterioridad al 26 de diciembre de 2022 hasta la fecha en que reciba este laudo, de tal manera que la cuota mensual sea de 95 euros al mes y se reintegre a [REDACTED] la diferencia resultante entre esta cifra y la que mensualmente se le hayan cobrado.

En plazo de 30 días tras la recepción de este laudo el consumidor, el [REDACTED] contactar con movistar y cambiar la tarifa de 95 euros al mes a aquella otra que más se ajuste a sus necesidades, sin ningún tipo de penalización, transcurrido dicho plazo, si el consumidor o sus representantes, no ha contratado otra tarifa con [REDACTED] o se han portado a otra compañía, movistar podrá ya pasar a facturar la tarifa plus+esencial+liga a la cantidad de 117,90 euros al mes bien entendido que ese precio se incluye número de teléfono fijo [REDACTED] y dos líneas móviles [REDACTED] y [REDACTED] TV y fútbol .

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



Comunidad de Madrid

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, 14 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Firmado digitalmente por
Fecha: 2024.03.22 13:04