



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10823.1/2023

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 la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre la parte que permite la resolución del litigio por esta vía.

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 habiendo contratado en noviembre de 2022 una tarifa que incluye línea fija, internet 300mb, tv y dos móviles por 39.99 euros al mes, con un compromiso de permanencia de 18 meses, comprueba que desde febrero de 2023 le están cobrando cantidades superiores a la acordada por lo que solicita la devolución de la diferencia.

Por otro lado de la documentación y/o prueba aportada por el reclamado, como resumen, cabe destacar: "...Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por [REDACTED], en primer lugar, permítanos informarle que la cláusula de actualización automática de tarifas fue introducida por [REDACTED] como condición general en todos sus contratos con efectos a partir del 30 de octubre de 2022, habiéndolo comunicado con el preceptivo mes de antelación y concediendo el derecho de baja sin penalización alguna en el caso de que el cliente no estuviera conforme con la modificación. Esta modificación fue asimismo debidamente comunicada a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en cumplimiento de lo establecido en el segundo apartado de la disposición adicional vigésima séptima de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.6 a) de la misma ley, en fecha 30 de septiembre de 2022. La modificación se había comunicado al cliente en el mes de septiembre de 2022, cumpliendo con el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

plazo legalmente establecido para ello, dando traslado de la comunicación donde se observa que la misma se efectúa de forma clara y comprensible, explicando debidamente el alcance y motivo de las modificaciones introducidas, informando al cliente en esa misma comunicación de su derecho a rescindir su contrato sin contraer ningún coste adicional si no aceptan las nuevas condiciones. Se adjunta factura del cliente donde se le informa de la modificación de las condiciones generales de su contrato. Asimismo, en un ejercicio de máxima transparencia con sus clientes, [REDACTED] envió a toda su cartera de clientes a lo largo del mes de octubre de 2022 -incluida la persona reclamante-un SMS de refuerzo recordatorio de que sus contratos habían sido adaptados a la nueva Ley General de Telecomunicaciones y que el mismo contenía una cláusula novedosa como es la cláusula de actualización automática de tarifas...”

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito en el que se reitera en su reclamación, en el expediente y concreta la pretensión en que procedan a confirmar la resolución del contrato que llevé a cabo el día 14 de diciembre de 2023 por el incumplimiento de [REDACTED] y la devolución del importe resultante que han cobrado de más.

La parte reclamada comparece por escrito que se resumen en: “...En primer lugar, le informamos que la cláusula de actualización automática de tarifas fue introducida por [REDACTED] como condición general en todos sus contratos con efectos a partir del 30 de octubre de 2022, habiéndolo comunicado con el preceptivo mes de antelación y concediendo el derecho de baja sin penalización alguna en el caso de que el cliente no estuviera conforme con la modificación. Esta modificación fue asimismo debidamente comunicada a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales en cumplimiento de lo establecido en el segundo apartado de la disposición adicional vigésima séptima de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 68.6 a) de la misma ley, en fecha 30 de septiembre de 2022. La modificación se había comunicado al cliente en el mes de septiembre de 2022, cumpliendo con el plazo legalmente establecido para ello, dando traslado de la comunicación donde se observa que la misma se efectúa de forma clara y comprensible, explicando debidamente el alcance y motivo de las modificaciones introducidas, informando al cliente en esa misma comunicación de su derecho a rescindir su contrato sin contraer ningún coste adicional si no aceptan las nuevas condiciones.

Se adjunta factura donde se le informa de la modificación de las condiciones generales de su contrato. Asimismo, en un ejercicio de máxima transparencia con sus clientes, [REDACTED] envió a toda su cartera de clientes a lo largo del mes de octubre de 2022 -incluida la persona reclamante-un SMS de refuerzo recordatorio de que sus contratos habían sido adaptados a la nueva Ley General de Telecomunicaciones y que el mismo contenía una cláusula novedosa como es la cláusula de actualización automática de tarifas.

En fecha 22 de noviembre de 2022, y en el marco del contrato antes referido, [REDACTED] renovó las condiciones particulares (sus tarifas) con [REDACTED] accediendo a una oferta comercial vigente en ese momento de 40,99€/mes (impuestos indirectos incluidos). De conformidad con lo establecido en el contrato en el mes de diciembre de 2022, [REDACTED] informó oportunamente a la [REDACTED] de que con efectos desde el 23 de enero de 2023 cambiaba el precio de su tarifa. La actualización de la tarifa conforme a IPC, tal y como establece el Contrato, se realiza sobre el precio de la tarifa sin afectar al descuento que el cliente había aceptado y que se aplican sobre el nuevo precio actualizado.

Por tanto, la tarifa aplicada desde el 22 de enero de 2023 resulta en 46,9€/mes (impuestos indirectos incluidos).

Finalmente, hemos gestionado un abono por importe de 6,96€ (impuestos indirectos incluidos) correspondiente al ajuste de las facturas de junio y julio de 2023 a dicha oferta comercial. Esta cantidad fue ingresada en la cuenta bancaria de la [REDACTED] el 19 de julio de 2023...”



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO, en EQUIDAD**: Considerando que el contrato incluía una oferta de tarifa de 39,99 euros al mes y una permanencia de 18 meses, que la tarifa ofertada no se ha respetado por la empresa y que no consta acreditado que el cliente haya recibido las comunicaciones de modificación que se indican y que el cliente tenía que recibir el envío de las facturas en papel, **el Colegio Arbitral acuerda:**

- a) Considerar resuelto el contrato entre las partes a petición con efecto de diciembre de 2023 sin que [REDACTED], dado el incumplimiento de lo contratado, pueda cobrar cantidad por penalización por la baja antes de los 18 meses.
- b) [REDACTED] debe recalcular las facturas y los cobros efectuados a este cliente en el periodo de febrero 2023 a diciembre de 2023 de manera que se le cobre una cuota mensual de 39,99 euros al mes, impuestos incluidos y se reintegre la diferencia resultante al cliente, pudiendo optar [REDACTED] por rectificar todas las facturas una a una y mes a mes o bien hacer una única factura final que recoja el resumen de estos recalculos de las facturas siempre y cuando se explique adecuadamente al consumidor como han obtenido la cantidad resultante.
- c) [REDACTED] si podrá cobrar adicionalmente las cantidades que procedan de la venta aplazada de los terminales móviles a este cliente y descontar del punto b) las cantidades que en el citado periodo ya hayan reintegrado al cliente por atención comercial tras sus reclamaciones.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL