



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02102.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 17 de septiembre de 2018 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 17 de enero de 2018 contrata con [REDACTED] el paquete Love Familia esencial para el fijo y dos móviles por un precio de 66,95 euros. En fecha 20 de febrero de 2018 presenta una primera queja y no se soluciona y vuelve a llamar en marzo porque le cobran 66,95 euros de la tarifa love 55,33 sin el 21% de IVA . El problema es que el descuento de 25,95 euros es uno que se aplicaba a otra línea fija 9149857...Adjunta la factura de junio de 2015.

Solicita que se realice una facturación separada de las dos líneas fijas aplicando a cada una de ellas los descuentos obtenidos ya que los de la última desaparecen al unificar la factura, o en su defecto que el descuento de 25,95 euros se aplique a la línea del contrato love, dejando tal y como está la de Guadalajara 949...

La empresa presenta alegaciones en fecha 4 de mayo de 2018 y señala que en fecha 26 de marzo de 2015 se activo la tarifa love para las líneas 651, 615 y 9498...con descuento en la fija de 25,95 euros. Este, se mantiene.

La unificación de las líneas love se realizará en breve si es viable , en tal caso la segunda 91651...se emitirá una factura separada.

El reclamante se encuentra al corriente de pagos.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Considera que al teléfono fijo de Guadalajara se le deben seguir aplicando los descuentos que venía disfrutando con anterioridad. Esta línea no tenía permanencia. Le aplican y facturan el pack familia a 2 móviles y al fijo de Madrid y aparte el de Guadalajara. El calcula de conformidad con el contrato que le dieron y en atención a las tarifas que venía disfrutando con anterioridad, que como mucho debería abonar 85 euros al mes por todas sus líneas. La oferta, según consta en la documentación que le entrega la empresa, debe mantenerse hasta enero de 2019 (12 meses).

Solicita que le reintegren la cantidad cobrada de mas que asciende a 233,55 euros + iva (Descuento de 25,95 euros desde enero de 2018 a la fecha) ya que a él no le aplican el descuento por agrupación incorrecta de líneas. Aporta los justificantes bancarios de los pagos realizados.

La parte reclamada presenta alegaciones para este acto de a la audiencia en fecha 17 de agosto de 2018 reiterando toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad total de 141,30 euros**, correspondiente al 50% del importe reclamado, habida cuenta de la discrepancia entre la aplicación de descuentos ofertados por la empresa reclamada, para diferentes líneas y packs.

Se considera que debe aplicar éste, (50% de 25,95 euros + iva) hasta la finalización de los doce meses comprometidos en documento emitido por la empresa como " resumen de pedido".

Del estudio de las manifestaciones y documentos aportados parece desprenderse que el descuento se hace sobre la línea fija 91..., y sin embargo se aprecia una contradicción porque en la facturas referida a los dos teléfono fijos se aplican un descuento de 25,95 euros sobre la línea 94...y no, sobre la línea fija 91...reconociendo el reclamante por otra parte, que con fecha 18 de marzo de 2015 fue la facturación del teléfono fijo 94.. la que se agrupó con los móviles móvil 651 y en el contrato canguro- love-con el descuento de 25,95 euros.

El reclamante si lo estima oportuno puede cursar su baja en los servicios sin que la empresa pueda imponer penalización en concepto de baja anticipada.

No se entra a conocer respecto de la segunda parte de la petición formulada por el reclamante, ya que la mecánica de facturación de las empresas (agrupación-separación de líneas), se trata de una materia comercial de la empresa sobre la que las que este Órgano carece de poder de disposición.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

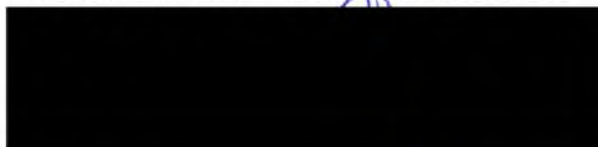
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 17 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

