



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05881.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: como titular de la línea de teléfono fijo y de dos líneas móviles, manifiesta que desde el año 2012 paga unas facturas con descuentos que a partir de 2017, cambian. Llama a [REDACTED] y le dicen que le van a activar unos descuentos que tenía durante un año, debiendo llamar después. Le ofrecen dos terminales con pago a plazos durante esos dos años y acepta los mismos a cambio del descuento que venía disfrutando durante los cinco últimos años.

Recoge los terminales el 17 de marzo de 2017 y en el mes de abril recibe una factura sin descuento. Abona al contado los mismos y cambia de compañía.

Considera que se ha producido un incumplimiento de lo acordado por parte de la empresa por lo que quiere no tener deudas con la empresa, que dejen de llamarle de la empresa, y que le devuelvan lo cobrado indebidamente.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 18 de enero de 2018 que el cliente activa el 31 de enero de 2012 las dos líneas móviles que cita el interesado y que en fecha 1 de enero de 2016, el cliente acepta una oferta que se aplica correctamente (30% de la cuota de las líneas móviles durante doce meses, desde el 1 de febrero de 2016).

Finalizado el plazo se desactiva el descuento.

En fecha 3/08/17 se dan de baja la líneas líneas móviles y la fija, el 08/08/17 portando a otra compañía.

El importe pendiente de pago a día de hoy asciende a 9,58 euros correspondiente a la factura de 01/09/17 de la línea fija y la cantidad de 162,19 euros de esa factura por los cargos de baja anticipada, formulando reconvenición expresa por los mismos



Comunidad de Madrid

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de marzo de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que la empresa le niega la grabación del contrato verbal que acordaron y se negó a recoger los terminales que quiso devolver. En ese momento abona los terminales (264,93 euros). Reclama los 167,39 euros que ha tenido que pagar por no aplicar los descuentos acordados y que le borren de fichero dónde hayan incluido sus datos.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 26 de febrero de 2018 para este acto de audiencia reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 8,34 euros**.

Asimismo se acuerda la **ESTIMACIÓN PARCIAL de la Reconvención** formulada por la empresa ya que se considera que la factura emitida el **1/9/17 debe se debe abonar**, presenta consumo en ese periodo, aunque se **minora su importe (9,58 euros) del descuento del 30% de las cuotas que debe aplicar la empresa a la factura emitida el 1/4/17**.

La empresa debe anular íntegramente el importe de (162,19 euros) correspondiente al cargo de penalización por baja anticipada de la factura emitida el 1/10/17.

Ninguna de las partes acredita ni la oferta de las nuevas condiciones y tarifas realizadas ni su aceptación. No obstante se observa que en facturación emitida en diciembre de 2016, el descuento que se hace al cliente viene detallado como "*descuento 30% x12 meses en cuota*" por lo que el reclamante conoce que éste no es permanente.

Admite el usuario en sus alegaciones, que observado que en 2017 ya no se aplica, se pone en contacto con la empresa que le ofrece opciones, para mantener ciertas mejoras en la facturación. Admite el usuario, que acepta contactar con la empresa, una vez recibidos unos terminales nuevos, para solicitar de nuevo el descuento y la empresa le informa que ya no se puede aplicar.



Comunidad de Madrid

En consecuencia se considera que se debe aplicar el 30% a las cuotas reflejadas en la factura emitida el 1 de abril de 2017, pero no en las sucesivas habida cuenta que el interesado ya era conocedor de esta información que le proporciona la entidad reclamada.

No debe abonar el reclamante cantidad alguna asociada a **penalización por baja anticipada (162,19 euros)**, al no estar documentado el supuesto compromiso adquirido ni constar aceptación expresa del mismo. Además el usuario manifiesta que abona la totalidad del importe restante por los dos terminales adquiridos, antes de efectuar la portabilidad a otra compañía el 3 de agosto de 2017. No desvirtúa la empresa dicha alegación del usuario que presenta comprobante de pago de fecha 11 de agosto de 2017.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.