



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07896.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que solicitó un cambio de titularidad y le comunicaron que seguirían las mismas condiciones de la contratación, y no ha sido así siendo el importe de las facturas mucho más elevadas de las que recibía su mujer. Solicita que rehagan las facturas conforme a lo contratado y le devuelvan el dinero indebidamente abonado en base al artículo 1.895 del Código Civil.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las líneas móviles fueron activadas a nombre del reclamante el 11 de mayo de 2018 tras la petición del cambio de titularidad. Adjunta copia de los contratos. Los descuentos y beneficios que puedan tener las líneas están asociadas al titular y a sus características como cliente en el momento de la contratación de la oferta (antigüedad, servicios añadidos, número de líneas...) motivo por el cual no se mantienen si se realiza un cambio de titular al conllevar una modificación de las condiciones de contratación. Asimismo las condiciones generales del contrato indican que el cliente queda subrogado en todos los compromisos y obligaciones del anterior conforme a las condiciones generales, tarifas e información relativa al servicio de las cuales ha tenido oportunidad de tomar conocimiento previamente a la firma del documento. Dichas condiciones son facilitadas en el momento de la contratación y están disponibles en la página web de además toda la información recogida en ellas es facilitada a través del Servicio de Atención al Cliente de La facturación emitida es correcta y el titular se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato es el mismo, la empleada le dijo que se mantenían las tarifas tal y como estaban, y ellos mismos dicen que queda subrogado tanto en obligaciones, compromiso y tarifas.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que la solicitud de cambio del nombre de su mujer al suyo era simplemente por encargarse él de la gestión de las líneas, si hubiera sabido el perjuicio económico que le supondría no lo hubiera solicitado. Cuando acudió a la tienda para tramitarlo preguntó expresamente si le mantenían las bonificaciones, y le dijeron que sí. En la siguiente factura que emitieron mantuvieron los descuentos pero en la siguiente ya desaparecieron, además le pusieron una permanencia que no tenía. Reclama la cantidad de 583,84 euros (aporta escrito con el cálculo detallado), daños y perjuicios por todo el tiempo perdido en gestiones y reclamaciones en la tienda que le ha generado mucha ansiedad, y que le respeten la antigua cuota ya que el contrato es el mismo con el mismo número. No recuerda desde cuando aplicaban el descuento y el periodo de vigencia. Aporta facturas a nombre de su mujer y a su nombre.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que preguntó expresamente en la tienda en la que realizó la gestión, si los descuentos que se venían aplicando en las facturas a nombre del titular (su mujer) se seguirían aplicando al cambiar la línea a su nombre y le aseguraron que sí se mantenían, y que si no hubiera sido así no habría solicitado el cambio de titular. De la facturación aportada al expediente se observa que al anterior titular se le aplicaba en la línea [REDACTED] un descuento del 60% en la tarifa LOVE SIN LIMITES, y en las líneas [REDACTED] un descuento del 40% en la cuota de la TARIFA LOVE ESENCIAL, durante 12 meses, no estando acreditado ningún descuento sobre la línea fija y el servicio de TV, descuentos que se reducen al 20% sobre las mismas líneas con las mismas tarifas tras el cambio de titular, que da una diferencia mensual entre los descuentos de 28 € (iva incluido). En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **196 €** correspondiente al importe de los descuentos no aplicados durante los 7 meses de los 12 meses de la promoción que no se aplicaron, de acuerdo con el historial de facturación que obra en el expediente.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni estar cuantificados, acreditados y justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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, 22 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL