



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07917.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de marzo de 2019 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. 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.

[REDACTED] 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 tras el cambio de titular de las líneas se ha incrementado el importe de las facturas de 66 € a 130 € sin ser informada de los cambios, siendo todos los términos del contrato iguales salvo el titular. Solicita la devolución del dinero que se está pagando de más, revertir el contrato y que se quede todo como estaba.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante es la actual titular del Pack Love desde el 2 de marzo de 2018. 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 [REDACTED] además toda la información recogida en ellas es facilitada a través del Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED]. 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 su disconformidad con las alegaciones de la empresa.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que llamó a fidelización de atención al cliente para informarse del trámite de cambio de titular que hizo a nombre de mujer, y le informaron del enlace para que ARBCRS32



Comunidad de Madrid

realizar el trámite on-line, y que todo seguiría igual y no tendría ningún coste. Solicita pagar el consumo y el terminal, y que le devuelvan lo indebidamente cobrado.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando las alegaciones y manifiesta que las líneas fueron dadas de baja el 19 de enero de 2019. La reclamante adeuda 657,87 euros de las facturas de 12 de diciembre de 2018, 12 de enero y 12 de febrero de 2019, sobre la que formula reconvencción. Aporta copia de la facturación.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que ante la información solicitada sobre el trámite de cambio de titular no informó expresamente que conllevaba la pérdida de los descuentos que se venían aplicando, y que de haberlo sabido el titular no hubiera realizado el trámite, por lo que procede que se apliquen los descuentos que se aplicaban al anterior titular. Existiendo facturas pendientes de pago, a la parte reclamante le corresponde abonar las cuotas aplazadas del terminal pendientes de pago, y el importe de la cuota con los descuentos que se aplicaban, que suman un total de 383,29 € correspondientes a la facturas de diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019, y la empresa debe reembolsarle el importe de los descuentos no aplicados en las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2018 que suman un total de 195,98 €. Compensando ambas cantidades, resulta un saldo a favor de la empresa reclamada de 187,31 €.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 657,87 euros, debiendo abonar la parte reclamante **187,31 euros**.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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