

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01341 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 3 de julio de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Unión de Consumidores Europeos.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 6 de abril de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de abril de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 5 de junio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida pues no respeta la oferta XXXXXXXXXXXXXX contratada a finales de septiembre de 2014 y con el cambio de la fecha de arranque del compromiso de permanencia. Solicita se respete la oferta contratada, se le entregue las grabaciones de la contratación y se rectifique la fecha de compromiso ajustándola a la fecha de compra del terminal el 09/01/14.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, desde el 05/09/14 se le viene aplicando sobre la cuota (XXXXXXXXXX) de la línea XXXXXXXXX un 30% de descuento, y durante tres meses se le ha venido aplicando un 100% de descuento. Que asimismo, sobre la cuota (XXXXXXXXXX) de la otra línea XXXXXXXXX se viene aplicando otro 30% de descuento, descuentos aplicados siempre que se disponga de una tarifa de móvil y de un servicio de internet ADSL.

Que además, con fecha 09/01/14, el cliente adquirió un terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, motivo por el cual la cuota del XXXXXXXXX se ha incrementado y ajustado a 38,453€/mes en lugar de 26,446€. Que por lo tanto, la facturación emitida es correcta.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que siendo un oferta conjunta por importe total de 137,87€, IVA incluido, de los cuales 35,40€ corresponden a XXXXXXXXX y 90,37€ del servicio ofertado por XXXXX; con esta última ya se ha solucionado el tema, pero XXXXXXXXX sigue aplicando mal el 30% de descuento de la oferta pues sólo se lo aplican en una sola línea cuando tiene dos. Solicita le apliquen también el 30% de descuento en la segunda línea móvil XXXXXXXXX.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta conjunta XXXXXXXXXXXXX, consistente en la aplicación de un descuento adicional del 30% sobre las cuotas mensuales de los servicios de telefonía, fija y móvil, e internet fibra, aplicable únicamente a los clientes con servicio fijo de XXXX y servicio móvil de XXXXXXXXX; siendo el reclamante titular de los citados servicios, y en concreto, con respecto a XXXXXXXXX, titular de las líneas móviles XXXXXXXXX y XXXXXXXXX, teniendo en cuenta los distintos descuentos ya aplicados al día de la fecha (30% y 100%, respectivamente), la empresa reclamada deberá aplicar en adelante el citado 30% de descuento sobre las cuotas de ambas líneas móviles, hasta la fecha de finalización de la citada oferta.

No procediendo compensación económica al no constar acreditado perjuicio alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



JUNTA ARBITRAL
REGIONAL
DE CONSUMO