

### LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET)

N/R.: 00752/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Prenda o Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 18 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 lo siguiente: le llamaron a su domicilio ofreciéndole meter el móvil en XXX ya que tenía en esa compañía el ADSL y el fijo, le aplicaban la tarifa "XXX", a la que se le aplicaría un descuento de 10 € mensuales, con lo que pasaría a pagar mensualmente 2 € + IVA más de lo que estaba pagando hasta ese momento. Desde que lo contrató, previa grabación telefónica, no aplicaron las condiciones contratadas en ningún momento. XXX argumenta que con ellos tenía contratado el ADSL y el fijo, pero no la línea del fijo, por lo que no podían aplicar el descuento mensual de 10 €. La empresa sabía perfectamente qué servicios tenía contratados con ellos antes de hacer su oferta. Por ello, solicita que le devuelvan todas las cantidades cobradas indebidamente, si se han dirigido para venderle un servicio con unas condiciones concretas, y han hecho la contratación correspondiente (vía grabación telefónica), deben respetar lo que le han vendido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 18 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la solicitud de revisión de la facturación emitida para su línea XXX, debido a la aplicación de la promoción XXX, dicha promoción consiste en un descuento de 10 € (impuestos incluidos) siempre y cuando el cliente tenga activos los servicios de telefonía móvil y de telefonía fija y ADSL y estos cumplan la condición para la activación de dicha promoción. En este caso, la reclamante tiene activo un producto ADSL 3 Mb sin línea Directos + Llamadas, incompatible con la promoción XXX, al tratarse de un servicio indirecto. Tras revisar las facturas emitidas con fechas 12.02, 12.03, 12.04, 12.05 y 12.06.2014 para la línea XXX, dado que tienen una antigüedad superior a ocho meses, se encuentran excluidas del ámbito del arbitraje de consumo, en base al acuerdo de adhesión al sistema arbitral firmado, por lo que procede el archivo. En relación a la aplicación de la promoción XXX sobre las

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

facturas 12.07, 12.08, 12.09, 12.10, 12.11, 12.12.2014, 12.01, 12.02 y 12.03.2015, en calidad de servicio se ha realizado una devolución de 90 € sin impuestos (108,90 €), que la cliente verá reflejado como descuento en la factura de 12.04.2015. La reclamante se encuentra al corriente de pago. La propia reclamante, presenta escrito de fecha 12 de abril de 2014, en el que alega, en síntesis, que está de acuerdo con la devolución de los 108,90 € (impuestos incluidos) por las facturas que se indican, pero nada se dice de las facturas que se vayan generando, por lo que solicita que se respete el servicio que le vendieron en las condiciones acordadas, y lo aplicado a estas nuevas facturas anteriores, se debe aplicar a todas las facturas que se generen posteriormente, por lo que debe continuar la tramitación, la prueba de cuál fue el servicio que se le vendió y contrató, es la grabación que se realizó.

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.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 23 de abril de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 18 de marzo de 2015.

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 las pretensiones de la reclamante**, por lo que, dado que la reclamada no ha desvirtuado lo manifestado por la reclamante, dado que ni siquiera ha aportado, en su caso, la prueba de la contratación del servicio, y, teniendo en cuenta que, aunque se afirme que en calidad de servicio, se acuerda la devolución de una cantidad, que coincide con el descuento que debió asignarse en la facturación de los meses sobre la que tal devolución se aplica, **procede que**, respetando el servicio que le ofrecieron en las condiciones acordadas, y habiendo sido aplicado a las nueve facturas anteriores, a las que se refiere la reclamada, esto es, las de fechas 12.07., 12.08, 12.09, 12.10, 12.11, 12.12.2014, 12.01, 12.02 y 12.03.2015, **se debe aplicar el mismo descuento a todas las facturas que se generen posteriormente**.

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.

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, 18 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX