



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONÍA

N/R.: 03045 /2015

**RECLAMANTE:** XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 10 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 que le han denegado el descuento de 24 euros que le ofrecieron el día de la venta, y que no le entregan la grabación de la venta donde se explica el descuento. Solicita que se aplique el descuento del 50% de la tarifa hasta el 17 de julio de 2016 (24 meses), y se le entregue la grabación de la contratación de fecha 16 de julio de 2014.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones con fecha 31 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 16 de julio de 2014 desde el Departamento de Bajas se ofreció aplicar un descuento del 50% sobre la cuota mensual de la tarifa XXX durante 12 meses, que fue aceptada por el reclamante, por lo que se aplicó el descuento en las facturas emitidas en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2014 y el 1 de julio de 2015, ambas incluidas. El 19 de agosto se ha realizado un abono por importe de 5,48 euros (impuestos incluidos), que corresponde al recálculo de la factura emitida el 1 de agosto de 2015, aplicando el descuento en la cuota mensual hasta el 17 de julio de 2015, que sería abonado en la siguiente factura. No hay constancia de que se ofreciera prorrogar el descuento otros 12 meses una vez finalizada la aplicación del mismo. Asimismo informa que el 16 de julio de 2014, el titular adquirió un terminal XXX, con un compromiso en el servicio de 24 meses, sin ningún pago inicial, que implicaba la aceptación de la Gama Avanzada de manera que la cuota de la tarifa se incrementaba en 15 euros al mes (impuestos incluidos), y con el compromiso de mantener activa la tarifa XXX al menos 18 meses. Finalmente manifiesta que la aceptación del compromiso se realizó mediante mensaje de texto.

El reclamante contesta por escrito con fecha 25 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que sí realizó un pago inicial de 99 euros (aporta justificante) contra reembolso. Reconoce haber confirmado por sms, pero la venta del comercial fue con un descuento durante 24 meses. Solicita el descuento durante 24 meses y la grabación de la venta.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de octubre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y manifestando que el descuento de 5,48 euros se aplicó en la factura de 1 de septiembre de 2015, y que el terminal fue entregado contra reembolso de 99,01 euros (impuestos incluidos).

El reclamante contesta por escrito de fecha 2 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que con el pago inicial y el pago de las cuotas no existe ningún descuento como se ofreció en la venta, a no ser que se aplique el descuento durante 24 meses.

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 y manifiesta que es cliente de la empresa reclamada desde siempre, y que cuando salió el producto XXX le interesó por lo que llamó al departamento de bajas de XXX para comunicar que iba a cambiar de operador, y le ofrecieron un terminal de gama alta, por el que abonó un precio inicial de 98 euros, y un descuento de la cuota durante 24 meses que le interesó y aceptó. La conversación fue grabada por lo que ha solicitado que la empresa aporte la grabación para acreditar el periodo en el que debía aplicarse el descuento. Ahora sólo aplican el descuento 12 meses, de manera que no ha obtenido ningún beneficio porque el terminal al final tiene el mismo coste que si lo hubiera adquirido libre. Además si el descuento ofertado hubiera sido de 12 meses se hubiera portado a XXX. Solicita el abono de 94,38 euros de los 12 meses pendientes del descuento.

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** la pretensión del reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta la grabación de la contratación que acredite que el descuento se aplicaba durante 12 meses, que si el descuento reclamado no se aplica durante 24 meses no existe beneficio económico para el reclamante, que hubiera optado por portar la línea a otro operador con condiciones más ventajosas. En consecuencia la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de **94,36 euros** para completar los 24 meses de descuento.

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 el día siguiente al de 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



## Comunidad de Madrid

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, 10 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX