

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 03314/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 04 de diciembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

**ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: la reclamada ha modificado unilateralmente las condiciones del contrato, eliminando el descuento acordado. Ya lo hizo en otra ocasión, en el mismo contrato, en el año 2011. En esa ocasión, solicitó el arbitraje de esa Junta Arbitral, que emitió Laudo en fecha 24 de enero de 2012, obligando a la reclamada a la restitución del descuento y de las cantidades indebidamente cobradas. Hay una descripción detallada de las circunstancias en el escrito que ha remitido a la reclamada, al conocer la negativa de ésta a establecer el descuento. Por ello, solicita la restitución de las condiciones del contrato, volviendo a aplicar el descuento acordado, y la devolución de las cantidades indebidamente cobradas, en otras palabras, el cumplimiento del Laudo Arbitral de fecha 24 de enero de 2012, que la reclamada ha incumplido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 28 de septiembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que, en cuanto a la revisión de la facturación de las líneas XXX con respecto a un descuento del 50% que disponía, se ha verificado que actualmente las citadas líneas disponen de la tarifa Xxx, la cual es incompatible con el descuento del 50% en factura, motivo por el cual ha quedado desactivado. Las promociones que ofertan a los clientes están sujetas a condiciones que se especifican en los puntos de información o venta de Xxx, página web y el servicio de Atención al Cliente. Xxx, como proveedor de telefonía móvil, establece las características bajo las cuales los usuarios pueden acceder a las distintas promociones ofrecidas y que puede acceder a la adquisición de un nuevo terminal. Confirman que la facturación de las líneas de referencia es correcta y que el cliente se encuentra al corriente de pago con la compañía. El reclamante presenta escrito de fecha 21 de octubre de 2015, en el que, en síntesis, comunica su deseo que se continúe con la tramitación, al no quedar satisfechas, ni aclaradas sus pretensiones. El argumento de la incompatibilidad de la tarifa XXX con el descuento es totalmente inconsistente. Como quedó acreditado en el Laudo arbitral de enero de 2012, el descuento está ligado al contrato, no a la tarifa, de la que es independiente. El descuento no ha quedado desactivado por incompatibilidad con la tarifa, ya que tiene la tarifa desde hace años, y le han venido aplicado el descuento. Acompaña copia de las primeras páginas de las facturas de diciembre de 2013 y junio de 2015, donde se acredita que le han aplicado el descuento del 50% con la tarifa XXX. Está de acuerdo con que la empresa es quien establece las características bajo las cuales los usuarios acceden a las promociones, pero subraya que su contrato establecía descuento del 50% en la factura para siempre, con la condición de renovar cada 12 meses el compromiso de permanencia, condición que ha cumplido puntualmente. No entiende que pueda acceder a la adquisición de un nuevo terminal.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 25 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que dejaron de aplicar el descuento en la factura del 12.07.2015, en la de 12.08.2015 le hicieron una devolución de 31,95 €, que entiende que corresponden al 50% de cuotas y consumos en la factura anterior, da por buena esta devolución y reclama la devolución de las facturas a partir de la de 12.08.2015. Por el momento, sólo puede concretar las facturas de 12.08, 12.09, 12.10 y 12.11 de 2015, que son las emitidas hasta la actualidad, indicando que si el laudo le es favorable, y obliga a la reclamada a la restitución del descuento, ésta debería devolver, además de lo reclamado, en este momento, las cantidades indebidamente cobradas, hasta el cumplimiento del Laudo, cantidades que no puede precisar en este momento, aunque el detalle es del siguiente:

Factura de 12.08.2015: 50% de cuotas y consumos (51,3554 €) = 25,6777 € + IVA (21%), 5,3923 = Total 31,07 € Factura de 12.09.2015: 50% de cuotas y consumos (51,2562 €) = 25,6777 € + IVA (21%), 5,3819 = Total 31,01 € Factura de 12.10.2015: 50% de cuotas y consumos (53,253 €) = 26,6265 € + IVA (21%), 5,5915 = Total 32,21 € Factura de 12.11.2015: 50% de cuotas y consumos (55,2892 €) = 27,6446 € + IVA (21%), 5,8053 = Total 33,44 € TOTAL = 127,73 €. Adjunta las facturas entre agosto y noviembre de 2015, así como la copia de la oferta bajo la que realizó el contrato y copia del e-mail que le remitió la reclamada cuando solicitó copia del contrato y de la grabación. Esta misma irregularidad se produjo y resolvió a su favor en enero de 2012, y no se ha producido ningún hecho nuevo, que invalide lo emitido en esa fecha.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 10 de noviembre de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 28.09.2015.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar en su totalidad la pretensión del reclamante**, toda vez que al constar que no se ha producido cambio alguno en la contratación suscrita entre las partes, y que consiguientemente, el descuento no ha quedado desactivado por incompatibilidad con la tarifa, ya que tiene esa tarifa desde hace años, y le han venido aplicado el descuento, estando vigente esa tarifa a su contrato, no habiéndose experimentado modificación alguna suscrita por el reclamante, desde la emisión del Laudo Arbitral de fecha 24 de enero de 2012, que versa sobre el mismo asunto, teniendo en cuenta, a mayor abundamiento, que el reclamante ha cumplido con la condición de renovar cada 12 meses el compromiso de permanencia, **procede que**, de acuerdo con el detalle de la aplicación del descuento sobre la facturación referida por el reclamante en su escrito de fecha 25 de noviembre de 2015, **la reclamada le devuelva al reclamante la cantidad de 127,73 €**, sin perjuicio de la devolución que corresponda, en su caso, por las cantidades indebidamente cobradas, hasta el cumplimiento del Laudo, debiendo incidir en que, efectivamente, no se ha producido ningún hecho nuevo, que invalide lo emitido en el Laudo Arbitral de fecha 24 de enero de 2012..

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX