



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00011.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de mayo de 2018 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: el día 12 de septiembre de 2017 le hacen una oferta de telefonía para permanecer en [REDACTED]: teléfono+fibra+4 líneas móviles al precio de 72,33 euros al mes durante doce meses, con compromiso de permanencia y el comercial le pasa una grabación con esas condiciones, que acepta.

Para una de las líneas móviles de 5 Gb es necesario hacer una portabilidad desde otra compañía o bien crear un número nuevo. Las otras tres líneas ya están en [REDACTED]. Esa 4ª línea móvil nunca llega y al reclamar le dicen que esa oferta no existe. Aporta factura emitida en abril de 2017.

Solicita que le apliquen las condiciones que le ofrecieron por teléfono.

La empresa mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2018 informa que en fecha 9/12/14 la reclamante modificó a un servicio modalidad pack ahorro sin límite 6GB asociado a un número de línea fija y 3 móviles: " 661...687...y 640...).

El cliente modifica las condiciones iniciales y acepta un descuento para sus líneas móviles " 687.. y 640...) y la fija en fecha 12 de septiembre de 2017, consistente en descuento del 50% para las móviles y 80% para la fija con compromiso de permanencia de 12 meses para cada una. Adjunta copia de emails.

En la factura del abonado se van registrando tanto la promoción como los precios informados.

El cliente se encuentra al corriente de pagos.

La reclamante manifiesta mediante escrito de fecha 28 de marzo de 2018 que los correos que aporta la empresa solo dejan constancia de que se le informa de lo que se va a facturar, pero no de que esté fuera del paquete contratado por eso solicitó la copia escrita del contrato o grabación del contrato que está en poder de la empresa.



Comunidad de Madrid

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 presenta escrito de fecha 27 de abril de 2018 para este acto de audiencia señalando su imposibilidad de acudir a la misma, reitera que su petición es que le apliquen la oferta que le hizo la empresa vía telefónica (fijo, fibra y 4 líneas móviles) por 72,33 euros/ mes durante doce meses. Aporta fotocopia de la factura emitida en abril de 2018, que refleja una numeración fija y 3 líneas móviles.

Ha solicitado copia escrita de su contrato o la grabación del mismo, que obra en poder de la empresa.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de mayo de 2018 y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de las alegaciones efectuadas con anterioridad.

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: **NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL PRESENTE ASUNTO**, por carecer de elementos mínimos probatorios indispensables que nos permitan la valoración de la reclamación y la resolución de este conflicto.

Manifiesta la reclamante que la oferta que le hicieron se recogía en una grabación telefónica, que no está en el expediente a pesar de haber sido requerida la empresa por escrito para que la aportase, por lo que el Colegio Arbitral no dispone de datos que permitan conocer de la existencia de una cuarta línea móvil, si la reclamante hizo la portabilidad de la citada cuarta línea, o se le permitió la contratación de numeración nueva.

Todo ello en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.3 a) del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo se informa que queda libre y expedita la vía judicial.

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.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Previa 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, 07 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL