

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 00241.3 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de mayo de 2018, 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: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios en acción FACUA "La Unidad".

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 3 de enero de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 18 de abril de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el **Colegio Arbitral**, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 el incumplimiento de la nueva tarifa Premium contratada el 25/07/07 y la facturación del router de carácter gratuito. Solicita se cumpla el contrato y la remisión de las grabaciones realizadas.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 25/07/17 se dio de alta el servicio Fusión+Premium Extra con dos cuotas gratis y con fecha 25/09/17 se cambió al servicio Fusión Ficción Total. Que el equipo integrado Router Smart Wifi sólo se ofertaba de forma gratuita en altas nuevas, no procediendo en el caso de la reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 22 de mayo de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, compareciendo ambas a la vista.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que teniendo problemas con el Wifi de su casa, llama a la operadora para consultar y le dicen que si cambia de tarifa, le cambiarían el router. Contrata pues la tarifa Fusión+Premium Extra que le ofrecen, pero 24h después no había venido nadie a su domicilio. Llama de nuevo a la operadora y le dicen que no tiene derecho al router pues sólo es para altas nuevas. Poco después recibe un sms informándole de la activación de la nueva tarifa y que llame para el router. Que a pesar de las múltiples reclamaciones, no ha logrado ni recibir respuesta alguna, ni la entrega gratuita del router ofertado, ni copia de las grabaciones llevadas a cabo.

Solicita se le entregue el router Smart Wifi y una respuesta a cada uno de los puntos reclamados.

Por otro lado, la parte reclamada comparece, debidamente representada por [REDACTED], manifestando a su vez que tras contratar la reclamante la tarifa Fusión+Premium Extra, dos meses después se dio de alta la tarifa Fusión Ficción Total, sin cargo alguno. Que tiene dos grabaciones pero que en ninguna de ellas se habla de la entrega gratuita del router HGU.

Ello no obstante, y aunque el citado router sólo se entrega para altas nuevas, ofrece a la cliente abonarle 100€ para que ésta a su vez proceda a la compra del router objeto de controversia; ofrecimiento que es aceptado por la reclamante.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO CONCILIATORIO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes durante el acto de la Vista**, consistente en el abono de 100€ por la operadora a la reclamante, para la compra del Router Smart Wifi HGU.

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. El **abono de la cantidad** de 100€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

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**

