



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00331.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 25 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 lo siguiente: Con fecha 25/11/2017 aceptó, telefónicamente, una promoción que incluía un Iphone X por un precio de 30 euros/mes durante 24 meses, con la posibilidad de pagarlo íntegramente en el segundo mes; pasar la cuota de 65 euros/mes (que era lo que pagaba anteriormente) a 50 euros con TV total gratis un año y pasar la tarifa M a L (con aumento de datos en el móvil). Pasaban los días y no le llegaba el terminal. Con fecha 5/12 reclamó por teléfono y en tiendas; le indican que no aparecía el pedido en la base de datos por lo que no le darían el terminal. Con fecha 19/12 le cargan en su banco 96,20 euros en lugar de 54; vuelve a reclamar y le dicen que no estaban incluidos los descuentos. Solicita que se pueda escuchar la grabación del 25/11 y se cumpla lo ofrecido.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que han realizado un abono de 86,40 euros, impuestos incluidos; que tiene aplicado un descuento del 40% hasta el 8/12/2018; no disponen de la grabación realizada el 24/11/2017; las ofertas comerciales no están vigentes al 7/03/2018. En cuanto al terminal financiado no se registra ningún pedido tramitado.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. No le importaría pasar, por facilitar las cosas, a tarifa móvil S (6GB y 200 minutos) y dejar de ser móvil L, siempre que la compañía le mantenga el mismo o menor precio (54 euros, sus 100Mb de fibra; TV total) y que le venda el Iphone X por 12 euros/mes. Solicita el abono de 551,59 euros (288 euros por tarifa L y 263,39 del móvil Iphone X).

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



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 comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Retira la pretensión del terminal móvil y se da por satisfecho con lo manifestado por la compañía.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que manifiesta, entre otras han procedido a aplicarle un descuento del 5% durante 12 meses en la cuota mensual del paquete contratado (fibra 100 mb, fijo y móvil L). Se ha mantenido activo el descuento adicional en la línea móvil hasta diciembre de 2018, por lo que la cuota mensual de los servicios contratados hasta esa fecha será de 33,82 euros, impuestos incluidos. Han realizado abonos por importes de 66,63 euros (por cuota generada en facturas emitidas de 8/03 y 8/04/2018, según oferta indicada) y de 86,39 euros, impuestos incluidos por las facturas emitidas desde el 8/12/2017 a 8/02/2018.

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: DAR POR SATISFECHA** la pretensión del reclamante al haber aceptado expresamente las condiciones que la compañía manifiesta aplicar en sus alegaciones de fecha 24/04/2018, por lo que **la reclamada deberá:**

- **Aplicar un descuento del 50% durante 12 meses** en la cuota mensual del paquete contratado (fibra 100Mb, fijo, móvil L y TV total), a partir de la fecha de sus alegaciones (24/04/2018).
- **Mantener activo** el descuento adicional en la línea móvil hasta diciembre de 2018.
- Mantener el importe de **33,82 euros/mes**, impuestos incluidos, por todos los servicios contratados hasta el mes de diciembre de 2018, inclusive.

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 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 25 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL