



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01005.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Hizo un contrato que duró un mes con [REDACTED], a través de portabilidad, ofreciéndole el pack love con una televisión de regalo y sin permanencia. Giran una factura a una cuenta en la que advirtió que no era la que deseaba consignar para el pago, y le cortan el servicio. Transcurrido el mes (julio) quiso darse de baja por no cumplir la expectativas. Le reclaman un interés por permanencia y el importe en efectivo de la TV, aunque ella puso a disposición de la empresa la misma, no la necesitaba y le dijeron que era un regalo. Pide grabación de las llamadas.

Solicita no pagar la penalización por permanencia, ni el importe de la TV. Está dispuesta a pagar el importe de esos 15 días - unos 38 euros- y la grabación de las llamadas de contratación.

La empresa reclamada presenta alegaciones en fecha 28 de marzo de 2018 informando que la línea " 6898..." fue activada el 29 de junio de 2017, con la tarifa Love sin límites, siendo cursada su portabilidad a otra compañía el 28 de agosto de 2017.

La tarifa mencionada, mantenía un compromiso de permanencia de 24 meses. Adjuntan mensaje con aceptación de compromiso. No han podido localizar la grabación, debido a una incidencia técnica.

La cantidad pendiente de pago por parte del cliente asciende a 271,30 euros correspondiente a las facturas de septiembre y octubre de 2017, por las que formula reconvencción.

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 no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta alegaciones mediante escrito de fecha 19 de junio de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 la pretensión** de la solicitante, y **ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvención** formulada por la empresa, debiendo la **reclamante abonar la cantidad total de 36,74 euros** correspondiente a la cuota, servicios asociados a tarifa y consumos reflejados en la factura emitida en fecha 1 de septiembre de 2017.

La empresa debe anular el resto de cargos reclamados de esta factura, así como íntegramente la factura emitida en fecha 1 de octubre de 2017.

La reclamante manifiesta que cuando contactan telefónicamente con ella, para ofrecerle sus servicios, es informada de que en la oferta que le hacen se menciona un televisor LG de 32 " Smart Tv LH 590U, pero siempre indicándole que es un regalo.

La empresa incorpora al expediente una copia de un sms certificado, en el que no se refleja la entrega del televisor mencionado por la reclamante, y en consecuencia no desvirtúan la alegación efectuada por la usuaria.

No procede abonar ninguna cuantía en concepto de permanencia al no quedar suficientemente acreditada la misma, ni el supuesto "cambio de condiciones de tarifa" al que alude la empresa contratada.

La empresa indicará, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo, la forma en que **se debe poner a disposición de la empresa el televisor** que se haya en su poder, pudiendo en caso contrario disponer libremente del mismo.

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



Comunidad de Madrid

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

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.