



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01376.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de agosto de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta comercial que le hicieron para portar sus servicios, al no entregarle el TV Smart 28" LG, los datos de la línea móvil son sólo 4 Gb y las llamadas de la línea móvil no son ilimitadas. Solicita que cumplan lo acordado, la entrega del televisor, 10 GB de navegación de datos y llamadas ilimitadas. Reclama la cantidad de 300 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 24 de octubre de 2017 se asigna a la línea fija y móvil la oferta aceptada por el cliente que se aplican correctamente. Con la tarifa contratada la línea móvil disfruta de un bono de llamadas nacionales ilimitado y un bono de datos 4 Gb. No consta la oferta del televisor de venta a plazos. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 aporta escrito manifestando que adjunta las conversaciones mantenidas con la operadora en las que se oferta lo exigido y no se cumplen los 10 Gb en la línea móvil y la televisión que no la ha recibido, y las reclamaciones enviadas a la empresa que hace caso omiso.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la oferta comercial incluía en la línea móvil 10 Gb, por lo que la empresa reclamada deberá aplicar un bono de datos de 10Gb sin coste durante 12 meses, sin generar un nuevo compromiso de permanencia, manteniéndose la fecha de finalización del compromiso de permanencia de 12 meses adquirido con la contratación de la tarifa el 24 de octubre de 2017, no procediendo

Comunidad de Madrid

ningún abono al no constar que se hubieran facturado importes superiores a la tarifa contratada como consecuencia de la no aplicación del bono reclamado.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el TV Smart 28" LG al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos. Queda expedita la vía judicial.

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.

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 20 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.

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