

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 02487.7 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de diciembre de 2017, 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 Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 18 de julio de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de noviembre de 2017 **Resolución de Admisión a trámite** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 7 de noviembre de 2017, 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 oferta recibida, pues a cambio de portar sus cinco líneas (4 móviles y 1 fija) y contratar la fibra óptica, le ofrecieron gratuitamente dos Iphone 6S y un Huawei Mate 9, y una tarifa que nunca llegaron a cumplir. Solicita se cumpla la oferta recibida y se sancione y se disculpe el comercial que le atendió.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, revisada la contratación realizada, la facturación emitida es correcta y acorde a la misma, no constándole la oferta de los terminales reclamada.



Celebrándose la **audiencia oral el 29 de noviembre de 2017**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que en la grabación que aporta, realizada cuando llamó para preguntar por los tres terminales que le ofrecieron, queda claro que existía un pedido pendiente de recibir, de terminales que sin embargo, nunca recibió y que reclama. Por otro lado, la tarifa que contrata es distinta a la facturada, solicitando además el reintegro de la diferencia. Finalmente la velocidad de 300 Mb que contrata dista mucho de suministrarse pues apenas tiene 50 Mb.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, si bien vista la contratación llevada a cabo el 22/03/17, tanto en las grabaciones, como en el resumen de la oferta y en los contratos aportados, no consta entrega o venta de terminal alguno; ello no obstante, escuchada la grabación aportada por el reclamante relativa a los tres terminales ofertados (dos Iphone 6S y un Huawei Mate 9), en la que literalmente se escucha que "*su pedido ya está preparado y pendiente de reparto*" pero sin especificar de qué se trata, se concluye que la oferta contratada incluía algo más que la recogida en el resumen aportado.

Por otro lado, en cuanto a la correcta aplicación de la oferta reclamada, revisada la única factura aportada al expediente emitida el 01/12/17, se comprueba en la misma que la fibra suministrada es de 50Mb y no de 300Mb, habiéndose en consecuencia modificado las condiciones contractuales iniciales.

Por todo ello, y ante el incumplimiento de la oferta recibida, no pudiendo ajustar la misma por carecer de mayor información, se acuerda que la empresa reclamada anule todos los compromisos de permanencia asociados a las cinco líneas del reclamante, para que éste libremente pueda renegociar las condiciones o cambiarse de operador, sin penalización alguna.

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.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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**

