



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03913.8/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o teléfono Asociado:

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que recibe una llamada de un comercial de la empresa ofreciéndole aumentar minutos y gigas, para ello le dicen que le enviarán una tarjeta que puede meter en su móvil junto a la que tiene y así poder disfrutar de los minutos y megas extra. Cuando recibe la tarjeta comprueba que no puede ponerla en su móvil sin sacar la antigua y se lo comunica a la empresa sin abrir siquiera la tarjeta, que no le interesa, pues había comunicado el tipo de móvil que tiene, y le dicen que se la tiene que quedar y pagar 27 euros. Solicita poder entregar la tarjeta y desistirse del contrato, porque no le interesa la tarjeta, pues no desea cambiar de número y este extremo no se lo comunicaron.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que no dispone de comunicaciones por parte de la cliente, en las que solicite la cancelación de la contratación. Si desea conservar su numeración es necesario que solicite la portabilidad a otra compañía, ya que esta gestión únicamente puede realizarse con una petición previa por parte del titular. Finalmente, manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el motivo de su reclamación es que la operadora le llamó, le aseguró que podía introducir en el mismo móvil la tarjeta adicional con número pregunta que le hizo indicando el modelo del aparato, por eso al recibir la tarjeta y no ser posible llamó para devolverla. La empresa no responde a la incidencia sino que envía respuesta sin abordar el hecho en sí. No tiene documentación porque fue una llamada telefónica, ellos tienen la grabación de la llamada en la que se debería oír su insistente pregunta a la operadora sobre la compatibilidad de la tarjeta con su modelo de móvil.

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 aporta escrito de alegaciones.

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

Comunidad de Madrid

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 reclamante al considerar la deficiente información precontractual que le facilitaron sobre las características de la tarjeta antes de la contratación a distancia, y que la reclamante en cuanto la recibió manifestó inmediatamente su falta de conformidad con la misma, no habiendo sido atendido el desistimiento por la empresa, que tampoco ha alegado ni aportado documentación en relación con el hecho reclamado. En consecuencia, se resuelve el contrato, la empresa recogerá la tarjeta en el domicilio de la reclamante dentro del plazo establecido para la ejecución del laudo, y reintegrará a la reclamante las cantidades que hubiera abonado en su caso, y/o anulará la deuda pendiente.

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.

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.

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.

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00