



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04042.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de enero 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:

La reclamante manifiesta que el 5 de agosto de 2017 cambia de línea de teléfono de [REDACTED] a [REDACTED]. El día 7 de agosto, recibe una contraoferta desde [REDACTED] y decide cancelar la portabilidad y entonces le dicen que se va a grabar el contrato. A las 21,40 h le llaman del departamento de validaciones y se confirma la grabación anterior.

El día 8 de agosto recibe un sms indicándole que está dada de alta y solicita copia del contrato y no la recibe. Se realizan una serie de reclamaciones con tal finalidad sin conseguirlo.

Solicita que se le entregue copia del contrato en papel o en soporte duradero (email).

Aporta la oferta comercial que le hicieron así como copia del presunto contrato en el que faltan muchos datos.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 25 de octubre de 2017 que no ha sido posible localizar la copia firmada o la grabación de la llamada que corresponde con la oferta comercial realizada. En la actualidad no tiene ningún compromiso de permanencia. La oferta comercial es correcta y sigue teniendo activos la tarifa red m con un descuento del 50% durante 12 meses y un bono de 10gb gratis.

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 presenta escrito de fecha 10 diciembre de 2017 en la que relata y reitera los hechos que dan lugar a su solicitud de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Señala en relación con la manifestación que realiza la empresa relativa a que “ el contrato no es necesario al no tener cláusula de permanencia”, se considera que se produce una indefensión jurídica ante cualquier incidencia que se suscitara con la operadora para facturación, modificación de condiciones de la oferta inicial, al no disponer de ningún medio probatorio.

Solicita la entrega del contrato del contrato con [REDACTED] realizado a distancia el día 7 de agosto de 2017 así como de forma clara y específica la oferta especial que aceptó. Si la grabación de la llamada no se ha generado o no la localizan y consideran como base del contrato la oferta que aparece en la factura, entonces que redacten ese contrato por escrito reflejando los datos que en esa factura aparecen.

VER OFERTA COMERCIAL EMAIL 9 DE AGOSTO. FALTARÍA “ BONO EXTRA FIDELIZACIÓN POR PORTABILIDAD CANCELADA DE 10 GB”

VER FACTUR 25/10/17

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 30 de noviembre de 2017 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 reclamante debiendo la entidad reclamada:

Enviar al reclamante un contrato escrito en formato papel o vía email, fechado en 7 de agosto de 2017 que refleje como mínimo las condiciones ofertadas por la empresa y aceptadas por el usuario, según email adjunto de la empresa de fecha 7 de agosto de 2017 a las 14:13- horas- se adjunta copia al presente Laudo-. Deberán consignarse igualmente los datos personales de la contratante así como los sociales de la compañía y otros datos informativos (ejemplo teléfono atención al cliente , etc) que aparecen en la factura emitida el 15/10/2017.

Deberá reflejar la existencia o inexistencia de plazos de permanencia de cualquier índole, así como el “ Bono extra de fidelidad ofrecido” de 10 Gb gratuito.

Se remitirá el contrato según modelo al uso por la compañía para este tipo de prestación del servicio contratado, para que pueda ser firmado por ambas partes, pudiendo conservar el reclamante su copia debidamente firmada por el representante de la entidad.

Manifiesta la empresa reclamada que no ha podido localizar la grabación de la contratación telefónica efectuada en fecha debiendo en consecuencia remitir a la dirección del reclamante el citado documento contractual.



Comunidad de Madrid

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

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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