



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04114.1/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED] / [REDACTED] / [REDACTED]

En Madrid, a 23 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta de unos móviles con una duración de 24 meses de permanencia, en la que le aseguraron que durante la permanencia de los móviles se mantendría el descuento del 50% que tenía en ese momento. Si le hubieran dicho que cuando la primera oferta se acabara finalizaría el descuento no hubiera aceptado la oferta. Solicita que mantengan el descuento del 50% o que le quiten la permanencia.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que desde la factura de 1 de febrero de 2018 se aplica el descuento del 50% durante 12 meses en las dos líneas móviles y la línea fija. El 30 de mayo de 2018 se aplica la oferta comercial de dos terminales móviles de venta a plazos con un compromiso de permanencia de 24 meses. Además el compromiso de la línea [REDACTED] se adquiere también la línea fija al formar parte de un pack [REDACTED]. En calidad de servicio se anuló el compromiso de la línea [REDACTED]. No hay constancia de la oferta mencionada de que se prolonge el 50% durante los 24 meses de financiación del terminal. Finalmente manifiesta que las facturas correctas y la parte reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que está de acuerdo con las fechas de activación de las líneas, pero no con las condiciones de la oferta de los terminales que el comercial telefónicamente le aseguró que seguiría con las mismas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

condiciones que en la oferta inicial. No pudo reclamar antes porque no le llegó el contrato, y en ningún momento le avisaron de la terminación de la oferta. La eliminación de la permanencia de una de las líneas móviles no le soluciona el problema porque tiene las otras, y sigue pagando unos móviles que nunca hubiera cogido sino es porque le aseguraron que la oferta se mantendría durante la oferta.

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que insistió en preguntar que el descuento del 50% se seguiría aplicando durante los 24 meses del compromiso de permanencia por la compra de los terminales, porque sino no le merecía la pena lo que pagaría por la tarifa teniendo en cuenta los modelos de los terminales que adquirió. Solicita que se aplique la oferta que le hicieron de aplicar el 50% hasta que finalice la compra a plazos de los terminales.

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

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que si no le hubiera ofrecido continuar aplicando el 50% de descuento en la cuota durante los 24 meses de permanencia asociados a la compra de los terminales, no hubiera aceptado la oferta. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe correspondiente al 50% de la cuota facturada desde la factura de febrero de 2019 hasta la factura emitida al día de la notificación del laudo, y aplicar el citado descuento en las siguientes facturas que se emitan hasta la que incluya la última cuota aplazada de los terminales Samsung Galaxy J3 2017 y Huawei Y6 2017.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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. 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 veinte días.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 23 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

