

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04143.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de noviembre de 2019 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 que no cumple el compromiso comercial de compensar los gastos de penalización por el cambio de operador. Solicita que le abonen los 200 euros de penalización que le costó el cambio de operador. Adjunta correos electrónicos de reclamación, y facturas de su anterior operador.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 5 de junio de 2019 del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no hay constancia del ofrecimiento del pago de penalización del otro operador. Excepcionalmente, como gesto comercial se ha hecho una transferencia de 100 euros. Adjunta copia del contrato.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 4 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que desea hablar con la comercial [REDACTED] que le hizo el ofrecimiento y realizó para varias llamadas hasta concretar la venta, porque la compensación económica reclamada no se refleja en el contrato. El ingreso de 100 euros, no tiene vinculación con esta reclamación, se corresponde a una ventaja de empleado de la cual una amiga que trabajaba allí le ha hecho beneficiaria, le parece de mala fe mezclar conceptos.

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 comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que aporta escrito alegando que la promoción fue telefónica, y no hay rastro escrito de la misma, y lo cierto es que cuando se realizó la grabación de la contratación no mencionaron la promoción y al final cuando se lo dijo a la señorita de la grabación le dijo que tenía que hablarlo con la comercial, pero ya no le pasaron con ella, y tampoco ha podido contactar posteriormente, salvo en una ocasión que le confirmó la promoción, pero no volvió a tener noticias. Adjunta la factura con las anotaciones de la información comercial.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones.

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el abono de los 100 euros que ha recibido no son por causa de esta reclamación. Que no se incluyó la promoción comercial en la grabación de la contratación, sin que conste que la empresa reclamada hubiera realizado gestiones con la persona comercial que hizo la oferta cuando la parte reclamante lo reclamó para su aclaración y solución. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonarle **67,25 euros** correspondiente a la penalización por baja anticipada de su operador de origen, pero no el cargo correspondiente a las cuotas aplazadas del terminal Iphone SE 32 GB, que no se corresponde con una penalización, sino con la amortización de las cuotas pendientes de pago del terminal como consecuencia de la baja, que la reclamante hubiera tenido que abonar.

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.

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.