



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04152.7/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 14 de noviembre de 2018 se confirma la compra de un terminal con determinadas condiciones, 60 euros al año (5 euros x 12 meses), portabilidad de un número sin ningún coste adicional y con los productos contratados, el día 16 le envían un SMS indicándole que puede recoger en tienda la compra, el empleado le informa que en esas condiciones no se puede realizar la portabilidad ni el descuento, por lo que decide no coger el terminal, recibe el 20 de noviembre otro SMS para recoger el terminal en cuatro días, pasó a por ellos para poder realizar la reclamación y poder desistir, posteriormente le envían un SMS para poder realizar la devolución. Solicita el cumplimiento de la oferta telefónica, pagar el terminal en 24 meses, permanencia por el mismo periodo, descuento de 60 euros el primer año de bonificación y portabilidad en las condiciones descritas del número de teléfono del que se solicitó la portabilidad.

La parte reclamada alega que con fechas 05/05/2015 y 08/05/2015 se activaron las líneas [REDACTED] asignándole con fecha 14/11/2018 una oferta comercial consistente en terminal modelo Huawei P20 lite negro, con 24 cuotas de 10,25 euros, impuestos incluidos y 24 meses de compromiso de permanencia, no tienen constancia de la activación de la oferta reflejada en la grabación aportada por el reclamante, no constando su activación, ni comprobante alguno asociado, sin embargo una oferta la cual puede llegar a activarse o no, con fecha 22/11/2018 el cliente tramita el desistimiento de la oferta comercial indicada anteriormente, se procede a la anulación del compromiso de permanencia vinculado a la línea fija, de modo que ambas líneas están libres de compromiso alguno, le remiten al servicio de Atención al Cliente, para la posibilidad de cursar el alta de la línea indicada por el cliente, en el contrato asociado al mismo.

Comunidad de Madrid

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, añade que devolvió el terminal el mismo día que lo recogió, que no se ha cobrado el terminal, que desistió de toda la oferta y sigue con la compañía con el paquete que tenía con anterioridad a la oferta comercial de la que desistió.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se reitera en sus manifestaciones.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, analizada la documentación y grabación aportada, una vez desistido de la oferta comercial en tiempo y forma, no se puede aplicar la oferta objeto de desistimiento. Asimismo, referente a la portabilidad de la línea móvil al ser personal procede su desestimación al no quedar acreditada que fue solicitada por el titular de la misma.

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

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de diciembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]