

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 04394.2 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 6 de febrero de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

[REDACTED] propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones.

Recibida con fecha 6 de octubre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 11 de octubre de 2017 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 15 de enero de 2018, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la negativa en enviarle la grabación de la conversación donde se exponen los hechos. Solicita pagar los terminales pero quedar exento del pago de las penalizaciones de las dos líneas móviles.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 20/07/16 se activó un descuento del 30% durante 12 meses sobre las líneas [REDACTED]

[REDACTED] Con fecha 05/08/17 el cliente adquirió a plazos (24) dos terminales Sony Xperia XA1 y un compromiso de permanencia de 24 meses. Que la facturación emitida es correcta.

Celebrándose la **audiencia oral el 6 de febrero de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que como se siente engañado con todo lo sucedido en agosto de 2017 pues con la compra a plazos de dos terminales Sony Xperia le aseguraron la prórroga del 30% de descuento durante otro año más, lo que finalmente no fue así, motivo por el que solicitó la baja en todo. Que habiendo pagado las facturas al completo, solicita le devuelvan la penalización que le han cobrado dado el incumplimiento de la oferta recibida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta remitida por [REDACTED] al reclamante el 05/08/17, no comprendiendo la misma el descuento del 30% reclamado, pero habiendo recibido el reclamante los dos terminales Sony Xperia comprados a plazos; se acuerda que de la factura emitida el 12/10/17 de 230,64€ se deduzcan los dos cargos facturados por el cambio en las condiciones de la tarifa que suman 186,03€, manteniéndose, la cuota facturada en la misma así como la factura emitida el 12/11/17 de 168,42€, comprensiva del pago de los dos terminales.

Debiendo la reclamada reintegrar al reclamante la cantidad de 186,03€, impuestos incluidos.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 186,03€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que



Comunidad de Madrid

se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
EL SECTOR EMPRESARIAL**

