



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05049.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 19 de marzo de 2018 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: no haberse hecho efectiva la promoción del Smart TV LG HD 43" de regalo al adquirir el móvil LG G6, por contratar el ADSL – Fijo y móvil (tarifa combinada) y no aplicarse el 50% ofrecido en tienda. En las tarifas adicionales de móvil, que es lo que le dijo verbalmente la dependiente del local, y también en conversación telefónica, asegurándole que debido a un error en gestionar las portabilidades, igualmente se le daría la promoción porque ese error de ella en tienda lo solucionaba. Se negó a dárselo por escrito, diciendo que aparecían datos de otros clientes. La línea que tenía que ir como principal la portó como adicional, dejándole fuera de la promoción, pero le dijo que no se preocupara, que tendría la tv y el 50% de descuento. Por ello, dado que toda la promoción que se le ofertó no pudo efectuarse por mala gestión y engaño de la comercial de la tienda, solicita que se le abone la cantidad de 856, que es la suma del perjuicio ocasionado, las facturas más la Smart TV HD 43".

La entidad reclamada presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 11 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que desde tienda les indican que el reclamante tenía claro que quería la Tarifa Combinada Verde 20 para la línea [REDACTED], la segunda línea como adicional más un LG G6 asociado al número [REDACTED] otra segunda línea adicional con terminal Axon 7 asociado al número [REDACTED]. Sólo se le ofrece el 50% de descuento durante 3 meses, ya que las adicionales, al ir con terminal no se le puede ofrecer el descuento para siempre. Se le explicó que, para acceder a la TV, la línea principal es la que tiene que llevar el LG y él personalmente dijo que no, que el LG lo quería en la segunda línea. Además, la oferta del TB LG LH%/=V 43" estaba asociado a la tarifa Combinada Verde 300, y no a la Tarifa



Comunidad de Madrid

Combinada Verde 20 que es la que el [REDACTED] contrató. Por error, el descuento que se ha realizado en la Tarifa Combinada Verde 20 ha sido del 20% en vez del 50% ofertado. El importe de 30,96 € (impuestos incluidos) será transferido a su cuenta bancaria en un plazo máximo de 60 días.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 28 de febrero de 2018, en el que, su representante reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 11 de noviembre de 2017.

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 en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que, teniendo presentes los contratos de alta de telefonía móvil con terminal financiado por [REDACTED] (particulares), de fecha 27 de junio de 2017: para la línea [REDACTED] con tarifa Combinada Verde 20, asociada al terminal ZTE Axon 7 Mini; para la línea [REDACTED] con tarifa, La del Cero 5 GB, asociada al terminal LG G6 Plata; y la línea [REDACTED] con tarifa, La del Cero 5 GB, asociada al terminal ZTE Blade V7 Plata, que el propio reclamante acompaña junto a su reclamación, así como las alegaciones vertidas por la parte reclamada, en sus escritos de fechas 11 de noviembre de 2017 y 28 de febrero de 2018, **procede que por parte de la reclamada se lleve a efecto el abono de 30,96 € (impuestos incluidos), en la cuenta bancaria del reclamante, si es que aún no se ha verificado, de acuerdo con el plazo indicado en el primer escrito de la parte reclamada de fecha 11 de noviembre de 2017**, como consecuencia del error padecido en el descuento que debió hacerse en la tarifa Combinada verde 20, que fue del 20%, cuando debió ser del 50%, sin que se considere el abono de la cantidad indicada por el reclamada, respecto al perjuicio sufrido ni la Smart TV HD 43", toda vez que dicha cantidad no se encuentra acreditada ni justificada, mediante motivación o desglose alguno de la misma, y, a mayor abundamiento, la citada televisión no aparece reflejada como obsequio ofertada, ni en los contratos ni en la tarifa contratada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 19 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL