

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 05347.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 3 de abril 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 Confederación de Consumidores y Usuarios.

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

Recibida con fecha 8 de noviembre de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 6 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral 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 el incumplimiento de la oferta suscrita en junio de 2017, para la fibra de 50Mb, fijo, TV y dos líneas móviles por 78,80€/mes. Solicita se ejecute el contrato, le abonen las penalizaciones pagadas a su anterior operador Jazztel y el reintegro de las cantidades cobradas de más en la facturación emitida.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que con fecha 02/06/17 se activó el paquete [REDACTED] Fibra 50 Mb, + móvil M + TV total + fijo, asociado a las líneas [REDACTED] Adicionalmente el cliente activó otra línea móvil [REDACTED] con la tarifa S. Que conforme a la oferta contratada, los importes facturados son correctos, siendo la oferta reclamada de noviembre de 2016 y por lo tanto, no aplicable en junio de 2017.

Celebrándose la **audiencia oral el 3 de abril 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 en mayo de 2017 le llaman por teléfono para hacerle una oferta, pero cuando se procede a la grabación, lo que le ofrecen no es lo prometido, desistiendo de ello. Posteriormente, le vuelven a llamar del Dpto. de Recuperación [REDACTED] ofreciéndole de nuevo la primera oferta y remitiéndole por email el 1 de junio de 2017, las condiciones ofertadas, lo que finalmente contrata. Pero en la facturación emitida no le respetan la misma pues ni le han pagado las penalizaciones abonadas a [REDACTED] ni le facturan los importes ofertados, ni ha tenido el football contratado. Solicita le paguen las penalizaciones de [REDACTED] le reintegren las cantidades cobradas de más, le anulen cualquier compromiso de permanencia y le abonen los daños y perjuicios padecidos. Adjunta cuadro resumen de la pretensión.

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, visto el email remitido por [REDACTED] de fecha 01/06/17, comprensivo de la oferta del 10/10/16 objeto de controversia, cuya copia se adjunta al presente; y, revisada la facturación emitida, se concluye que la misma no es acorde con la oferta remitida de 78,80€/mes, debiendo la empresa reclamada reintegrar al reclamante la cantidad de 548,84€, impuestos incluidos, conforme al cuadro adjunto.

No procediendo mayor compensación económica al no constar acreditado perjuicio alguno, quedando expedita la vía judicial para la reclamación de los daños y perjuicios de carácter personal.

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 548,84€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio, salvo que al día de la fecha ya se hubiere efectuado.

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

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**

