



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05364.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Acuerda unos terminales con el comercial a un precio y le llegan otros distintos que se presupuestan a un precio menor del que está pagando. En un primer momento le informan que con el LG y el Alcatel, el precio sería de unos 43 euros y con los que él quiere y que pide, 54 euros.

A día de hoy sigue sin recibir la grabación completa de su contratación o documento que refleje la misma, a pesar de haberla pedido en cuatro ocasiones.

Solicita que le envíen los terminales acordados en contrato y que le devuelvan la parte proporcional de las facturas pagadas, por no poder utilizar el servicio de Jazztel y no sabe cuánto es esa cantidad.

Los terminales acordados fueron una tablet lenovo tab 3 A7-10 y el móvil Huawei Y5II por 54 con algo de euros. El día 24 de abril se hizo la instalación de fibra.

A los 7 días llegan los terminales, pero no fueron los contratados, se pone en contacto con la empresa que le indica como actuar para la devolución, pero a los siete días nadie va a recogerlos. Finalmente los entrega mediante las indicaciones que le dan, y puesto de nuevo en comunicación con la empresa le dicen que no disponen de esos terminales. También tiene problemas con el router. Tiene contabilizados unas 14 reclamaciones.

La empresa en fecha 9 de enero de 2018 presenta escrito de alegaciones en las que informa que el reclamante activó un servicio en la modalidad de pack ahorro internet fibra máxima velocidad, en fecha 28 de abril de 2017, asociado a una línea fija y una móvil a un precio de 33,09 euros, el primer mes, 54,22 euros durante los siguientes ocho meses y después 63,28 euros. Asociados a la línea móvil el abonado adquiere el terminal LGK42017+ [REDACTED] Tablet 7 negro por 0 euros al mes.

Adjuntan copia del contrato y sms certificado para su conocimiento.

Con fecha 27/04/17 se entregó en el domicilio del abonado el terminal contratado, siendo devuelto por el cliente el 24 de mayo de 2017.

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

Piden que se desestime la reclamación porque el reclamante no acredita la oferta que indica y se le entregan los terminales acordados.

El cliente se encuentra al corriente de pagos.

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 comparece mediante escrito de fecha la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que a fecha 5 de marzo de 2018 sigue sin recibir escucha telefónica de contratación y habiendo transcurrido prácticamente un año, nadie de la empresa se pone en contacto con él para solucionar el problema.

Los terminales que devuelve no son los acordados y por eso los devuelve, y cuando menciona la empresa en sus alegaciones un sms éste no contempla la totalidad de la conversación telefónica. La cantidad que reclama a fecha de marzo asciende a 132 euros, sin perjuicio de reclamar el importe de las que se giren hasta que no haya una solución definitiva. Pide solución inmediata a su problema ya que no dispone de móvil, que le envíen copia de la grabación íntegra, y los dos terminales que el solicita: Hawei Y5 II" y la "Tablet Lenovo Tab3 A7-10"

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito de fecha 6 de marzo de 2018 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto y presentando las alegaciones oportunas, tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD :

Se acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 129,88 euros** correspondiente a la parte proporcional de los servicios no disfrutados por el reclamante (línea móvil) de conformidad a la contratación telefónica efectuada en fecha 21 de abril de 2017, aceptada por el cliente mediante SMS, para las facturas emitidas de mayo de 2017 a marzo de 2018-ambos incluidos-.

No se debe abonar el porcentaje del servicio (1/3 línea móvil) ya que el usuario no ha podido disfrutar del mismo, por causas ajenas a su voluntad, ya que no se le entregan los terminales acordados.



Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que la empresa se compromete a entregarle el “*Hawei Y5 II*” y la “*Tablet Lenovo Tab3 A7-10*” y tras comprobar que no son éstos los que le entregan procede a interponer reclamación y su devolución en mayo de 2017. La empresa admite la recepción de los citados terminales.

En el SMS que la empresa aporta como prueba de aceptación de las tarifas no aparecen ni los modelos ni las marcas de los terminales ofrecidos por la empresa, y por ello se considera que se produce un incumplimiento parcial de los servicios ofrecidos. Se confirma del detalle de la facturación revisada que no se hace uso de la línea móvil.

No aporta la empresa la grabación de la contratación telefónica realizada.

La empresa deberá entregar al reclamante los terminales “*Hawei Y5 II*” y la “*Tablet Lenovo Tab3 A7-10*” u otros de superior categoría y prestaciones- siempre que el usuario muestre su conformidad- y en caso contrario, se le facultará para que pueda resolver su contrato, sin imponerle penalización de ningún tipo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.