

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07155.7 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 28 de febrero de 2019, 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 Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid.

[REDACTED] [REDACTED] propuesta por la Asociación Empresarial denominada ARBITEL.

Recibida con fecha 16 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 22 de enero de 2019 **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 Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, 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 contratada el 24/07/17 y la facturación emitida. Solicita se aplique la promoción suscrita, y, en consecuencia, se le entregue el terminal Huawei Y5 o Samsung J3 prometido, se aplique en la facturación la tarifa de 200 minutos gratis sin establecimiento de llamada y 6 Gb de datos para las tres líneas móviles, con el reintegro de los importes cobrados hasta la fecha que ascienden a 5,17€, más IVA.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, analizados los hechos reclamados, la cuota mensual actual es de 41,60€, careciendo de compromiso de permanencia alguno. Por otro lado, no es posible aplicar la oferta comercial recibida pues no está personalizada para el cliente, ni ha sido remitida por la operadora.

Celebrándose la **audiencia oral el 28 de febrero de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se incorporan al presente.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que en junio de 2017 le hicieron una oferta interesante de 60,40€ para siempre, que aceptó, pero que no se ha cumplido en la facturación emitida. Al día de la fecha la penalización de su anterior operador (32,50€) le ha sido finalmente abonada pero a una de las líneas móviles siguen sin aplicarle la oferta, aunque por ello le han reintegrado 73,83€, y sigue sin recibir el terminal ofertado gratuitamente. Solicita la entrega del referido terminal y el reintegro de las cantidades indebidamente facturadas por la no aplicación de la oferta recibida en la línea [REDACTED] (7,16€) y de las últimas tres facturas emitidas (147,89€).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, revisada la contratación llevada a cabo en julio de 2017 y la facturación emitida, se confirma la incorrecta aplicación de la misma. Debiendo la operadora reintegrar al reclamante la cantidad de 7,16€, IVA incluido, correspondiente a la no aplicación de la tarifa en la línea [REDACTED] y remitir con carácter gratuito el terminal Huawei Y5 o Samsung J3 objeto de la promoción contratada.

No procediendo mayor reintegro por cuanto toda promoción tiene una vigencia determinada, habiendo transcurrido más de un año de la misma y finalizado el 30/11/18.

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.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

