

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07538.0 / 2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 30 de abril 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 Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE).

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

Recibida con fecha 22 de octubre de 2018 Solicitud de Arbitraje y dictada el 15 de marzo 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 recibida el 22/06/18, solicitando el cambio de titularidad de la línea [REDACTED] y una compensación económica por las molestias padecidas.

La parte reclamada manifiesta haber realizado el cambio de titularidad de la línea [REDACTED] el 29/01/19 y realizado un abono de 300€ para compensar los cargos por

permanencia facturados el 15/09/18. Finalmente, no habiéndose podido aplicar la oferta realizada, ha procedido eliminar el compromiso de permanencia vigente.

Celebrándose la **audiencia oral el 30 de abril de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la 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 recibiendo por teléfono una oferta comercial para tres líneas móviles que estaban cada una a nombre de distintos familiares, al intentar cambiar las líneas a su nombre para poder contratar la referida oferta, con la línea de su mujer sí se hizo el cambio pero no con la de su cuñada. El resultado fue la no activación de la oferta en las líneas de su mujer y cuñada, en las que sólo se aplican algunos de los descuentos pero no los bonos de 10 gigas gratuitos, ni la velocidad ofertada. Solicita el reintegro de la diferencia cobrada de más sobre los 96,51€ de la oferta. Mantiene los servicios de [REDACTED], siendo cierto el abono de los 300€ al que hace referencia la operadora. Solicita se aplique y se mantenga la oferta recibida, y el reintegro de las cantidades cobradas de más.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión formulada por la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta recibida el 22 de junio de 2018, no habiéndose completado en su integridad hasta el 29/01/19, y, revisada la facturación aportada, emitida tanto a nombre del reclamante como a nombre de su mujer y de su cuñada; no habiendo concretado económicamente su pretensión, se concluye que con los dos abonos realizados por la operadora y que suman un total de 410€, el reclamante ha sido compensado económicamente por el retraso en la aplicación de la oferta contratada, no procediendo mayor reintegro.

Informar al reclamante que en los cálculos realizados, la facturación emitida en julio de 2018 comprensiva del consumo realizado en junio de 2018 no se ha tenido en cuenta, ni tampoco la facturación emitida a nombre de [REDACTED] por comprender dos líneas [REDACTED] móvil y de datos respectivamente, con tarifas distintas a la reclamada, no siendo la contratante de la oferta reclamada. Y en todo caso, el importe de 21€/mes asignado en la oferta a la línea [REDACTED] no le ha sido facturado desde agosto de 2018 hasta febrero de 2019.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.



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.

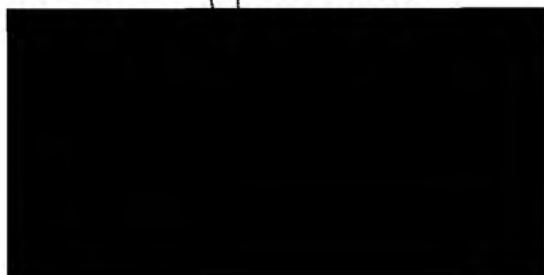
Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración 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**

