



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05822.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 14 de febrero de 2020, constituido el Órgano Arbitral compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: a raíz de necesitar un nuevo móvil Samsung S8 se le ofreció una oferta que parecía inigualable. Al comunicarse con ##### al departamento de bajas el día 1/7 le contestan que a modo de excepción la tarifa ilimitada que vale 45,99 euros tendría un descuento por un año quedando a 22,99 euros y el Samsung S8 saliendo por 288 euros con un descuento de 250 euros, quedando el total a pagar en 38 euros. Tenía que llamar para cancelar las 8 cuotas de 8 euros que restaban, así que llamó y procedió al pago total. Cuando llama para cursar la baja le dicen que la oferta no era válida. Solicita que le apliquen la oferta otorgada del 1 de julio, que se grabó, y compensación por daños y perjuicios ocasionados.

La empresa, con fecha 20 de noviembre de 2019, manifestó que se llamó al cliente para informarle que no era posible la activación de la oferta indicada, dado que, contrastada la información facilitada, no se correspondía con la oferta disponible, por lo que técnicamente no era posible acceder a la oferta informada. Por este motivo, no se procedió al envío del terminal ni se realizó ningún cambio sobre los servicios contratados, así como no se ha aplicado ningún nuevo compromiso de permanencia. El reclamante mantiene en un mismo plan de precios que tenía antes de la información de la oferta del 1 de julio de 2019 con el descuento que estaba disfrutando sobre su línea móvil del 50% hasta el 1 de febrero de 2020.

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.

Comunidad de Madrid

La pretensión del reclamante es que se le entregue el móvil ofertado al precio ofertado de 1,58 euros X 24 cuotas en el caso del Samsung S10e o de 9 euros X 24 cuotas para el modelo normal. Debido a que cumplió con el pago total de sus cuotas aplazadas de su antiguo móvil, solicita que se cumpla con lo ofertado y por los daños y perjuicios sufridos, se le otorgue un año de prestación gratuita del servicio de telefonía móvil con la contratación ilimitada que se ofrecía en la oferta en cuestión.

El número de teléfono al que corresponde la **reclamación** es el 6843... y el reclamante llamó al departamento de bajas el 1 de julio de 2019. Adjunta la factura en la que se puede comprobar que pagó todas las cuotas adeudadas del teléfono anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de enero de 2020, reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante. La empresa deberá entregar al usuario uno de estos dos terminales a su elección: a) Samsung S8e, abonando éste 24 cuotas a razón de 1,58 euros cada una de ellas, o b) un terminal S10 normal abonando 24 cuotas a razón de 9 euros cada una de ellas.

Se debe aplicar la tarifa de 22,99 euros por todos los servicios de que dispone el usuario hasta el 30 de junio de 2020 – doce meses ofertados al cliente -, pudiendo la empresa, a partir de este momento, modificar la misma avisando con un mes de antelación al cliente, según dispone la normativa vigente en la materia. El reclamante señala que estos compromisos fueron los adquiridos por la empresa en grabación telefónica de fecha 1 de julio de 2019, sin que ésta haya aportado el contrato o grabación telefónica efectuada en esa fecha, a pesar de haber sido requerida por escrito. No ha quedado desvirtuado el contenido de la oferta reclamada por el usuario.

Si el cliente decidiese no continuar disfrutando de los servicios de la empresa antes de cumplir los 24 meses de cuotas aplazadas del terminal, debe abonar de una sola vez aquellas que resten por cumplir.

No se entra a conocer respecto de la solicitud formulada de indemnización por daños y perjuicios ocasionados al carecer de elementos mínimos necesarios que nos permitan su valoración, sin perjuicio de que para este último apartado, se informe al usuario conforme dispone el artículo 38 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que queda libre y expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

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.

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.