



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09186.8 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de septiembre de 2021, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES:

, propuesto por la Organización de Consumidores y Usuarios.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 5 de noviembre de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 20 de julio de 2021 **Resolución de inicio** por el 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 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 de retención contratada el 20/06/20, relativa a los servicios que tenía (Fibra + Fijo + 2 líneas móviles).

Oferta por 27,99€/mes durante dos años y regalo de dos terminales Samsung A20E. Tras cambiar esa misma

Al adquirir tarde uno de los terminales ofertados por otro modelo superior, le cambiaron las condiciones contratadas, recibiendo una factura del mes de junio de 99,73€ y no siendo los terminales recibidos de regalo. Solicita se anule la citada factura y la no inscripción o retirada de sus datos de los ficheros de solvencia patrimonial.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 4 de diciembre de 2020, manifestando que con fecha 24/06/20 el cliente aceptó la oferta por un precio total de 49€/mes, que incluía los servicios ##### One Extra (Fibra + fijo ##### + móvil ##### por 28€/mes durante 12 meses, con un terminal Samsung Galaxy A20 por 5€/mes durante 24 meses; y otra línea móvil adicional ##### por 10€/mes con otro terminal Samsung Galaxy A20 por 6€/mes durante 24 meses. Que ha realizado un abono de 56,85€, por la diferencia de cuota mensual facturada, habiendo sido dado de baja los servicios por portabilidad en septiembre de 2020.

Que el reclamante mantiene una deuda de 684,39€, correspondiente a la factura emitida en octubre de 2020 y comprensiva de los dos terminales móviles recibidos, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la audiencia escrita el 15 de septiembre de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambas por escrito sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante**, por cuanto, vista la oferta de retención remitida por la operadora al reclamante con fecha 24/06/20, y revisada la facturación aportada, se confirma el incumplimiento en factura de la oferta contratada. Por lo tanto, tras los ajustes realizados por la operadora, de la factura emitida el 01/10/2020 de 684,39€, IVA incluido, objeto de reconversión, el reclamante deberá pagar únicamente el terminal Samsung Galaxy A51 asociado a la línea ##### quedando la citada factura en 170€, IVA incluido, y la operadora anulará el resto.

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. Asimismo, una vez saldada la deuda de 10€ por la parte reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

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 solo 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.