



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09235.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de septiembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

##### , en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta de 27 de agosto de 2019 por fidelización por un importe total de 129,46 €, por línea fija, 3 líneas móviles y 3 terminales. Solicita el contrato por escrito, que se cumpla el contrato, que le entreguen el terminal Samsung A50 negro/128 GB, por 6 € y 24 mensualidades y mantener la permanencia desde el 27 de agosto de 2019, la diferencia de cobro de facturas de mayo a agosto de acuerdo con lo establecido en la oferta de 11 de abril de 2018, y la diferencia desde agosto hasta que se solucione, 500 € por daños y perjuicios, que suman un total de 608,42 €. Adjunta copia de oferta de 11 de abril de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 14 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 27 de agosto de 2019 el reclamante aceptó la oferta que adjunta que incluye 2 terminales, y consta correctamente aplicada desde la factura de 16 de septiembre de 2019. La oferta que aporta la parte reclamada es de 11 de abril de 2018 y tenía una duración de 12 meses, siendo la factura de 16 de abril de 2019 la última en la que se aplica. En cuanto a la solicitud de compensación económica, no entra a valorar la petición. Finalmente, manifiesta que la parte reclamante se encuentra al corriente de pago.

El Colegio 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 aporta escrito manifestando que adjunta contrato, compromiso de permanencia, 12 últimas facturas, grabaciones con comercial, negociación y contratación, y falta de móvil y contrato.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones. El reclamante aceptó el 27 de agosto de 2019 una oferta para las dos líneas móviles y adquirió dos dispositivos con 24 cuotas por importe de 29 y 24 euros.

## Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no aporta el contrato y la parte reclamante acredita las condiciones de la oferta comercial de 27 de agosto de 2019, que incluye la entrega de tres terminales habiendo recibido sólo dos de ellos, por lo que la **empresa reclamada debe entregarle el terminal Samsung Galaxy A50 128 Gb negro, u otro de similares o superiores características, con un pago de 6 euros mensuales durante 24 meses y un compromiso de permanencia de 24 meses desde la contratación, el 27 de agosto de 2019.** En cuanto a la incidencia en el importe facturado desde la factura de mayo de 2019 de acuerdo con el precio ofertado a partir de la finalización de la promoción de 12 meses de 11 de abril de 2018 según refleja el documento aportado, y la incidencia en el importe facturado desde la factura de septiembre de 2019 de acuerdo con la oferta de 27 de agosto de 2019, teniendo en cuenta que la parte reclamante no aporta el desglose del cálculo de las cantidades que considera indebidamente facturadas en cada factura, que no constan aportadas todas las facturas ni todas las hojas, y que existen cargos por aplicaciones y servicios de terceros no incluidos en la tarifa, este Colegio Arbitral ha cuantificado la cantidad facturada de más en **60 € que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante por las facturas emitidas desde mayo de 2019 hasta julio de 2020.**

**NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios al no estar acreditados, justificados y cuantificados, no siendo además objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de septiembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####