



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00090.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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 que: a finales de marzo de 2017 le llamó una comercial de para ofrecerle un contrato que consiste en tres líneas móviles, teléfono fijo, fibra y un terminal (smartphone). El primer mes le llegó la factura y a continuación una deuda, ya que dividieron los servicios en dos facturas y una de ellas la domiciliaron en una cuenta que no es suya. Por lo que la devuelven sin que tengan nada que ver. Pagan la deuda y demandan el terminal que les ofrecieron y cuyo envío dicen que han cancelado por la deuda. Pero que ahora si lo envían. Vuelve a aparecer una deuda por el mismo motivo. Una vez pagada la deuda vuelven a solicitar el terminal, que han vuelto a cancelar y volverán a enviar. El terminal no llega y tras varias llamadas para solicitarlo en la que les dicen que enviarán el terminal Smart S8 ya que del otro no les queda), pero que sigue sin llegar. En la última solicitud del terminal, dicen que si lo quieren es bajo un compromiso de permanencia de 18 meses más. Durante todo este tiempo han abierto cuatro reclamaciones que han cerrado y no les han llamado para informar sobre la resolución. Por ello, solicita el cumplimiento de todo lo que le ofrecieron antes de realizar el contrato, por lo que espera que le envíen el terminal gratuito que le ofrecieron sin ningún tipo de compromiso de permanencia, más allá del que le corresponde por contrato.

La parte reclamada presenta, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 9 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que el reclamante solicitó la activación del paquete Mb Móvil S Fijo, formado por el servicio de fibra, la línea fija y la línea móvil. Adicionalmente, se gestionó la activación de las líneas móviles. En dicha contratación se ofertó un descuento del 50% sobre la cuota del mencionado paquete. No tienen constancia de que se ofertara el envío de un terminal asociado a ninguna de las líneas móviles indicadas, tal y como se puede comprobar en la grabación. Tras la conversación mantenida con fecha 9 de febrero de 2017, les han confirmado que las facturas se están cargando correctamente en su entidad bancaria.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfn. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade la contratación está mal hecha, siendo lo cierto que fue su hija la que contestó a todas las preguntas que se le hicieron cuando se contrató telefónicamente el servicio. Además de la grabación a la que se refiere la reclamada, hay otras grabaciones, en las que figura el ofrecimiento de un terminal gratuito, que no aporta la reclamada. La empresa está obligada a aportar todas las grabaciones. Sigue siendo cliente de [REDACTED] Su solicitud es que quiere el terminal que le prometieron, porque se siente engañado al no haberle facilitado ningún terminal.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 18 de abril de 2018, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 9 de febrero de 2018.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que en la **grabación aportada por la empresa reclamada, que constituye el documento esencial de la contratación del servicio, no figura recogido ofrecimiento alguno de un terminal por esa contratación**, por lo que de haber sido así, es el reclamante quien debió haber acreditado tal extremo, lo que, por el contrario, no ha hecho.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de abril de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

