

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA MÓVIL)

N/R.: 00350/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 17 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^aXXX, 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: a mediados de octubre de 2014, siendo titular de las dos XXX de XXX, realizó una portabilidad a XXX, recibiendo una llamada de XXX para ofrecerle una contraoferta consistente en el 50% de la cuota de las dos líneas durante dos años, descuentos de la segunda línea adicional y un terminal a coste "0" sin informarle de ningún pago. En definitiva, el coste final de las dos líneas, 42,93 € (IVA incluido), por las dos líneas con minutos ilimitados y 2 gb, la tarifa es la XXX. Grabaron la conversación, pero nunca le aplicaron la contraoferta que le ofrecieron, como se puede comprobar en las facturas que adjunta. Ha llamado reiteradamente y realizado varias reclamaciones, pero no le envían la grabación ni le aplican la tarifa que le ofrecieron, únicamente se las cargan. Se presentaron tres reclamaciones.XXX, a ninguna de las cuales le respondieron. Por ello, solicita la aplicación de lo contraofertado para paralizar la portabilidad del cobro de las dos líneas por 42,93 € IVA incluido, minutos ilimitados Tarifa XXX, el envío de la grabación de la contraoferta donde le dicen las condiciones y la anulación de las facturas de octubre, noviembre y diciembre y emisión de las correctas. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada que, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 23 de febrero de 2015, en el que alega, en síntesis, que tras verificar los hechos expuestos, se ha procedido a realizar un abono de 50,80 €

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

(impuestos incluidos), correspondiente a la aplicación de la oferta del Departamento de Portabilidad, la cual permite disfrutar de un 50% de descuento sobre la cuota mensual de la tarifa Red M, en

las líneas XXX durante un período de 24 meses. Tiene aplicada correctamente dicha promoción en ambos servicios. En estos momentos no ha sido posible localizar la grabación de las llamadas que corresponde a las condiciones asociadas a la citada oferta comprometida por la Sra.XXX. La reclamante presenta escrito de fecha 17 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está de acuerdo, que lo único que haga XXX sea hacerle una devolución de 50 €, sólo quiere que cumplan con la oferta que le hicieron de las dos líneas con IVA por 42,93 €, siendo muy elevadas sus facturas desde que anuló la portabilidad de la otra compañía. Se han solicitado las grabaciones y no aparecen y lo único que quiere es que respeten la oferta o que le quiten la permanencia para poder irse a otra compañía, ya que con ellos no puede solucionar nada.

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 presenta escrito de fecha 17 de abril de 2015, en el que comunica que no puede asistir al arbitraje, no ha habido ningún cambio y se ratifica en lo reclamado en su día, habiendo entregado toda la documentación.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 2 de abril de 2015, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 23 de febrero de 2015, adjuntando facturas.

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 las pretensiones de la reclamante**, toda vez que no acredita con prueba documental alguna que lo contratado responda a lo que afirma, siendo lo cierto, por el contrario, que la reclamada sí ha acreditado que se practicó un abono y que en las posteriores facturas a la emitida el 13 de enero de 2015, se están practicando diversos descuentos.

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



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 17 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX