

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 02974 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADOS: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 14 de enero de 2016, 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: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 12 de agosto de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 19 de agosto de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 30 de octubre de 2015, 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 la no recepción del regalo promocional ofertado el 16/12/14 consistente en 10 noches de hotel en España, Andorra o Portugal y dos billetes de avión para Europa. Solicita la entrega del regalo ofertado o algún tipo de compensación.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que procede al envío del regalo promocional (bono de diez noches de hotel para dos personas dentro de la Península y bono de dos billetes de avión para dos personas a elegir entre Londres, París o Roma) a la dirección de correo electrónico facilitado por la reclamante.

Celebrándose la **audiencia oral el 1 de diciembre de 2015**, las partes fueron citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no compareció a la Vista, ni realizó por escrito nuevas alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante compareció, reiterándose en su reclamación y manifestando que hace más de un año (16/12/14) que está esperando que se cumpla con el contrato promocional suscrito, pero ni ha recibido los regalos y los dos móviles facilitados (XXXXXXXXXX) han resultado ser un ladrillo. Por otro lado al servicio XXXXXXXX se ha subido el precio de forma unilateral, informándole al parecer en la factura pero como no las recibe no se ha enterado hasta el cobro en su banco, subida con la que no está de acuerdo. A estas alturas ya no quiere recibir viaje alguno, sino la anulación de cualquier compromiso de permanencia asociado a las líneas XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a los dos terminales antes citados.

Tras lo cual el Órgano Arbitral se pronunció el 01/12/15 emitiendo el siguiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

*Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente; se acuerda **suspender la presente sesión** y la emisión del correspondiente Laudo **para:***

1º.- Trasladar a la parte reclamada las últimas alegaciones formuladas por la reclamante durante el acto de la Vista, que modifican sustancialmente su pretensión, y al respecto, formule las manifestaciones que estime pertinentes.

2º.- Requerirle incorpore al expediente copia de la contratación del servicio y terminales llevada a cabo, y copia de la facturación del servicio emitida en el presente ejercicio 2015.

3º.- Y prorrogar el plazo para dictar Laudo, por un período de dos meses más, de conformidad con lo establecido en el artº 49 del Real Decreto 321/2008 antes citado, para permitir que la parte reclamante responda al presente y poder resolver en consecuencia el Colegio Arbitral la reclamación formulada.

En esta fecha, a la vista de las respuestas formuladas por ambas partes, cuyas copias se adjuntan al presente, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO CONCILIATORIO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a Laudo el acuerdo alcanzado entre las partes**, consistente en la renuncia por la reclamante del bono-viaje objeto de controversia y de la anulación por la reclamada de todos los contratos de compromiso de permanencia asociados a las líneas XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

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 sólo 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 Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**