

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA

N/R.: 03856/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX-XXX-XXX

En Madrid, a 10 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, 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 que la empresa no aplica la oferta que le ofrecieron y enviaron por correo electrónico el 8 de septiembre de 2015,(fijo+fibra 120 Mb+2 móviles+Tv por 47 € al mes iva incluido), habiendo procedido a la portabilidad y contratación de las tarifas de las dos líneas móviles, pero no le aceptan la portabilidad de la línea fija diciéndole que la oferta no existe. Solicita que apliquen la oferta y el abono de lo que ha pagado de más hasta la fecha que asciende a 103 euros. Aporta copia de la oferta comercial.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 14 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha realizado un abono de 45,87 euros (impuestos incluidos) correspondiente al 50% de la totalidad de las cuotas facturadas, que recibirá mediante transferencia bancaria, y se aplicará un descuento del 50% en la cuota mensual de sus dos líneas móviles en la factura de 15 de diciembre de 2015. No consta aceptación de oferta alguna sobre un servicio de Fibra y Televisión.

La reclamante contesta por escrito con fecha 2 de noviembre de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando su reclamación y detallando todo el proceso de reclamación con resultado negativo (aporta documentación acreditativa). Aporta grabación de voz.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Posteriormente aporta escrito con fecha 16 de diciembre de 2015, manifestando que la empresa reclamada contactó con ella telefónicamente para ofrecerle la aplicación de un descuento del 50% sobre la cuota y una transferencia bancaria por importe de 45,87 euros, que rechazó habiendo procedido a la devolución de la transferencia 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.
- 3.- Reproducir las grabaciones aportadas por las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita que la empresa reclamada aplique, active e instale todo lo necesario para cumplir con la oferta que recibió el 8 de septiembre de 2015, y le abonen 188,12 euros que ha pagado de más al no prestarle la empresa reclamada todos los servicios ofertados.

La parte reclamada aporta escrito reiterando sus alegaciones y adjunta cuatro grabaciones de voz en relación con la contratación de las dos líneas móviles.

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 reclamante al considerar que ha acreditado la oferta comercial, y las cantidades que ha pagado de más al no haberse aplicado. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonarle **188,12 € (iva incluido)**, y aplicar durante 12 meses la oferta comercial en sus términos, que se adjunta como anexo al laudo, o aplicar un descuento en la facturación que ajuste el precio al ofertado. Una vez cumplido el plazo 12 meses la reclamante podrá portar o dar de baja los servicios sin penalización en los mismos.

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 el día siguiente al de 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.



Comunidad de Madrid

Previa 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, 10 de febrero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX