

## LAUDO ARBITRAL

0881 /2015

TELEFONIA

**RECLAMANTE: XXX**

**RECLAMADO: XXX**

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX**

En Madrid, a 25 de Mayo de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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 03/12/2014 contrata en tienda XXX Internet fibra de XXX 20 Mg por 29,56 €/mes y teléfono XXX a pagar en 24 cuotas con tarifa XXX por 42,30 €/mes. Una vez realizada la portabilidad de la línea, le avisan de la tienda para que vaya a firmar el contrato y recoger el terminal. Al revisar la documentación observa que no es respetada la oferta de 03/12/14, ya que le suben el precio del terminal de 376,86 € a 456 € (más de 4 €/mes). Presenta reclamación (XXX) el 12/12/14. Solicita que le presten los servicios contratados y por el importe que en su día le ofertaron.

La empresa reclamada manifiesta que el servicio XXX consta activado en su compañía el 09/12/14 junto a un terminal adquirido con modalidad pago a plazos y el producto XXX. El motivo por el que el Sr. XXX no tiene aplicada la oferta convergente XXX es debido a que la solicitud de activación del producto Adsl y fijo XXX de 23/12/14 fue cancelada por falta de datos, tras realizar varios intentos de contacto con don XXX sin lograrlo. Pone a su disposición sus canales de contratación, ya que es preciso que realice una nueva solicitud de Adsl y fijo y así poder aplicarle la oferta convergente.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que en diciembre/14 le ofertaron en la tienda XXX Internet fibra de XXX 20 Mg por 29,56 €/mes y teléfono XXX a pagar en 24 cuotas con tarifa XXX por 42,30 €/mes, que aceptó y que incluían la portabilidad de la línea desde otra operadora telefónica. Al día siguiente le avisaron para recoger el terminal pero le dicen otro precio que el ofertado. El comercial de tienda llamó a XXX y esta no se hizo cargo de la oferta. Ha pagado hasta la fecha 5 cuotas del terminal. Tiene el servicio XXX peor no le prestan el internet de fibra de 20 megas ni la línea fija.

Firmó el contrato forzado por el hecho de haberse realizado la portabilidad de la línea a XXX. Concreta su pretensión en que XXX le preste el servicio de internet fibra de 20 Megas con fijo; que le aplique el descuento ofertado de 30 % en tarifa y en internet y que ajusten el precio y la cuota del terminal.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, en el que se ratifican en las alegaciones presentadas. Aportan contratos y facturación.

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 del reclamante en lo relativo al precio del terminal XXX financiado, por cuanto el precio que figura en el contrato suscrito entre las partes es de 376,86 €, figurando otro precio superior (456 €), que no se justifica, en las condiciones de venta a plazos.

Consecuentemente, el Colegio Arbitral determina que XXX debe aplicar en la venta del terminal el precio que figura en el contrato, de 376,86 €, y reajustar la cuota de financiación a 15,70 €/mes; reintegrando al Sr. XXX las cantidades indebidamente cobradas desde la fecha de contratación; lo cual realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta de domiciliación de pagos del reclamante.

En cuanto a las condiciones de contratación invocadas por el Sr XXX debe desestimarse su pretensión por cuanto XXX acredita documentalmente la contratación del XXX en la línea móvil XXX, cuya tarifa aplica en la facturación emitida.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 25 de Mayo de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX