



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00111.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[REDACTED] 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 lo siguiente: Con fecha 27/06/2017 contrató con una operadora a través de la reclamada, con un descuento del 50% durante un año por lo que deberían cobrar unos 32 euros/mes, impuestos incluidos, durante un año y luego 64 euros. Adquirió un terminal móvil Huawei P8 Lite 2017 por el que debía pagar 3 euros durante 24 meses, ascendiendo a 35 euros/mes durante un año. Al firmar el contrato se dió cuenta que en ningún apartado se expone la oferta ofrecida y la comercial le indica que no aparece por motivos de capacidad en la plantilla del contrato pero sí aparecerá en la solicitud que se envía a la operadora, le enseña la pantalla donde se recoge y saca fotografía para dejar constancia. La primera factura no le parece correcta, reclama a la operadora, le indican lo que debe pagar y le remiten al establecimiento para que aclaren posible error. Con fecha 8/07 reclama también en establecimiento, la comercial dice que el contrato está bien realizado y solicitado por su parte y que no le han cobrado bien por lo que informaría a su supervisor para su posterior reclamación a la operadora; que no realizara directamente reclamación a la operadora mientras que ellos están reclamando para evitar duplicidad. Realizó numerosas reclamaciones a la reclamada mediante llamadas y correos electrónicos; el 15/09 entregó personalmente escrito en establecimiento. Ha recibido tres facturas más por importes no acordes a lo contratado. En diciembre la operadora le indica que le efectuará un descuento del 50% en su factura durante sólo 6 meses (en lugar de los 12 contratados en junio a través de la reclamada) y que reclamara al establecimiento donde efectuó el contrato. Se siente engañado por la reclamada; por su falta de atención al cliente; no le informaron nunca de las supuestas gestiones realizadas; durante meses le prometieron que iban hacer algo para solucionar la reclamación y no ha sido así; realizaron oferta que no existía, y si hubiera existido grabaron mal al efectuar el contrato. Solicita que la reclamada contacte con la operadora para llegar a los 12 meses del 50% de descuento que en su día contrató, certificándole de alguna manera que están realizando las gestiones oportunas, y si no se resolviera el error, que le abonen lo que la operadora le cobra de más durante los 6 meses en los que no realizan descuento, cantidad que cuantifica en 177,59 euros mas 100 euros en concepto de daños y perjuicios por todo el tiempo invertido en las gestiones, gastos de traslado, fotocopias etc., a decir 277,59 euros en total.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que la comercial le indicó que la referencia correspondía con la oferta aunque figurara en el contrato "Fibra indirecto 120Mb" y por eso lo firmó.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta escrito alguno de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de la parte reclamante y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante en lo que a la aplicación del descuento, objeto de reclamación, durante doce mensualidades se refiere, debiendo asumir las partes la responsabilidad en el conflicto al 50%, en base a lo siguiente:

- Se constata que en el mes de junio de 2017 figuraba en la Web de la reclamada [REDACTED] la oferta del 50% de descuento, durante 12 meses, objeto de reclamación, y en su catálogo escrito, del mismo mes, entre otros datos, los precios y servicios de la operadora con la que se efectuó el contrato. Ahora bien una oferta, obligaría a la mercantil que la emita, a cumplirla, en los términos ofertados, durante el periodo de tiempo en la que esté vigente, y es precisamente el tiempo exacto de su vigencia el que no ha quedado suficientemente acreditado. **La reclamada**, publica la oferta, consta como punto de venta, cumplimentando el contrato efectuado (entre el reclamante y la operadora) y no ha rebatido, en ninguno de sus términos, las manifestaciones efectuadas por el reclamante toda vez que no ha aportado, en ningún momento de este procedimiento, escrito alguno de alegaciones ni pronunciamiento al respecto.
- **El reclamante** debió actuar con diligencia, no debió firmar un contrato en el que constara una denominación, de un producto contratado, distinta a la que contrató (aunque se le indicara que la referencia sí correspondía con la oferta) y debió exigir al comercial la emisión de un nuevo documento contractual en el que los datos cumplimentados reflejaran en todos sus términos, la oferta contratada.

Por ello, habiendo aplicado la operadora el 50% de descuento en seis mensualidades (facturas emitidas desde la de fecha 1/10/2017 a 1/03/2018, ambas inclusive), y siendo 103,30 euros, impuestos incluidos, el importe que este Colegio Arbitral estima ha abonado de más el reclamante al no haberse aplicado el citado descuento **en 4 facturas** (1/07/2017, 1/08/2017, 1/09/2017 y 1/04/2018), **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de CINCUENTA Y UN EUROS CON SESENTA Y CINCO CÉNTIMOS (51,65 euros)**, impuestos incluidos, por su 50% de responsabilidad en el conflicto acordada, no procediendo ningún otro reintegro por las dos mensualidades que restarían para completar las doce pretendidas.

SE DESESTIMA la pretensión del reclamante de reintegro de 100 euros por gastos producidos al no haberse acreditado importe alguno.



Comunidad de Madrid

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 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.

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.

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

Madrid, 09 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

