



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03085.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de octubre de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta de fecha septiembre de 2018, que incluía un Iphone 7 32 gb por unos 10 euros mensuales adicionales a la tarifa durante 24 meses, sin pago inicial ni final, siendo la orden de petición la número que no se ha tramitado, según le dicen, no hay stock, llegará en 48 horas... Tuvo que comprar otro teléfono porque el que tenía funcionaba mal, motivo por el que aceptó la oferta, y ha recibido una pésima atención al cliente, además en noviembre al incumplir la oferta manifiesta que se quiere dar de baja y le dicen que tiene un compromiso de permanencia debido a que compró el terminal. Solicita que se cumpla el contrato, que le entreguen el terminal que le vendieron o uno superior si no hay stock, al precio que le vendieron. Además solicita una compensación de 50 € mensuales por la compra del nuevo terminal, la enorme espera, daños morales y pérdida de tiempo en llamadas y chats al servicio de atención al cliente. Adjunta copia del documento del chat del servicio de atención al cliente de la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no es posible cumplir la oferta comercial por el precio ofertado, por lo que se han eliminado los compromisos de permanencia.

El Órgano 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 aporta escrito reiterando su reclamación y actualizando el importe de la indemnización reclamada a 600 euros.

La parte reclamada aporta escrito alegando que no tiene constancia de la oferta reclamada. No obstante, ante la imposibilidad técnica para enviar el terminal solicitado al coste reclamado, se han anulado los compromisos adquiridos.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que en la conversación del chat del servicio de atención al cliente de la empresa reclamada se reconoce que la oferta reclamada por importe de 51 euros mensuales incluía la entrega de un terminal Iphone 7 32 gb negro, y asimismo la empresa reclamada en sus alegaciones reconoce la oferta y justifica su incumplimiento en que no es posible cumplirla por el precio ofertado, sin que conste acreditada la comunicación inmediata a la parte reclamante error alguno, y habiéndose aplicado desde la contratación las demás condiciones contractuales incluido el compromiso de permanencia asociado a un terminal que no se entregó. En consecuencia, la empresa reclamada debe entregar a la parte reclamante un terminal Iphone 7 32 Gb negro, u otro de similares o superiores características.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales, quedando expedita la vía judicial.

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.

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. 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.