



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04839.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 el incumplimiento de la promoción por la que le pagarían 400 € y 100 € Samsung al contratar en pagos mensuales el Samsung S9 +, reuniendo todos los requisitos exigidos y confirmandole en varias ocasiones el comercial el importe de las dos promociones. Tardaron 20 días en su entrega y sólo querían compensarle con 303 euros viéndose obligado desde entonces obligado a pagar 2 terminales al mes cuando sólo utiliza 1 y negándose a pagarle los 500 euros. Solicita el pago de 500 euros, devolución de las cuotas del teléfono a entregar como si la operación hubiera tenido lugar el 7 de marzo de 2018, fecha en la que contrató. Adjunta documento del pedido de fecha 7 de marzo de 2018.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 7 de marzo de 2018 el reclamante adquiere un terminal Samsung Galaxy S9 Plus negro G965F que recibe el 26 de marzo de 2018 con una cuota mensual de 37,99 euros. En la revista de marzo de 2018 la oferta que Samsung lanza para promocionar el S9+, es que se puede ahorrar hasta 500 euros entregando su antiguo smartphone. En este sentido, en el punto de venta abonaron 303 euros al reclamante tras la valoración del terminal entregado teniendo en cuenta el estado y valor del Smartphone entregado. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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 aporta escrito alegando que cuando habló con la operadora insistió varias veces en el importe de la promoción y le aseguró que eran 400 € y 100 € de Samsung para promocionar el nuevo móvil. El Samsung S8 lo había comprado hacía 6 meses, estaba nuevo con el cargador y el adaptador, que no tenía necesidad de cambiarlo, sino es por la promoción para clientes de que tenían ese móvil. Contrató el 7 de marzo de 2018 y no le entregaron el terminal hasta el 26 de marzo porque no estaban fabricados y no había en tienda.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

Asimismo comparece a la audiencia, mediante representante, que reitera la reclamación que consta por escrito en el expediente, y declara que vio la promoción en la televisión, y que cuando habló con la operadora le confirmaron varias veces porque lo preguntó, que daba igual el estado del terminal y que le abonarían los 400€ + 100€ (Samsung). Contrató la promoción por teléfono el 7 de marzo y acudió a la tienda el 26 de marzo, cuando le dijeron que ya disponían del terminal, y entonces le dicen que la promoción de Samsung acabó el 15 de marzo y que no le abonan los 100€, y que de los 400€ de Orange le dan 303 € por la antigüedad del terminal, que no acepta y no entrega su terminal S8, que queda en su poder. Como ya había contratado el S9, aunque no aceptó los 303 €, se tuvo que quedar el S9, si le hubieran dicho lo primero que no le daban los 400€+100€, no hubiera contratado el S9 y se hubiera quedado con su S8, pero lo hicieron al revés. Aporta copia de la factura de 5 de noviembre de 2018 que refleja la facturación de los dos terminales, copia del contrato del Samsung S9, y escrito en el que solicita el pago del Samsung S8 (21,95 € + 9 meses – de marzo a noviembre) que suman 197,55 euros, y la oferta del 6 de marzo ( 400€ + 100€), que suman un total de 697,55 euros.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 parte reclamante al considerar que aceptó la oferta del Samsung Galaxy S9 el 7 de marzo de 2018 estando vigente la promoción objeto de reclamación de acuerdo con las condiciones legales publicitadas en la revista de marzo de 2018, que no pudo hacer entrega de su terminal Samsung Galaxy S8 en el plazo de la promoción al no estar disponible el Samsung Galaxy S9 y no poder quedarse comunicado, y que la empresa reclamada no acredita que se hubiera abonado a la parte reclamante 303 € tras la valoración del terminal, cuestión negada por la parte reclamante que manifiesta que no aceptó los 303 € y que el terminal Samsung Galaxy S8 continúa en su poder. En consecuencia, deben cumplirse los términos de la promoción objeto de conflicto y habiendo ya adquirido la parte reclamante el terminal Samsung Galaxy S9, debe entregar el Samsung Galaxy S8 G950F en la tienda de la Avenida del Mediterráneo 3 en el término municipal de Valdemoro, y la empresa reclamada debe abonarle **100 €** correspondientes a la promoción de Samsung, los **303 €** en que Orange valoró el terminal Samsung Galaxy S8 de acuerdo con las condiciones del terminal y de la oferta publicitada, y **197,55 €** correspondiente a las cuotas facturadas del terminal Samsung Galaxy S8 G950F que el reclamante no debería de haber abonado si la promoción se hubiera ejecutado en el plazo establecido, no siendo imputable a la parte reclamante su retraso por la demora en la entrega del terminal Samsung Galaxy S9.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

ARBCRS32



## Comunidad de Madrid

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 veinte días.

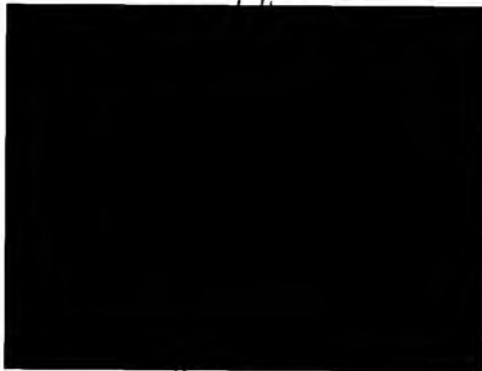
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para 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.

Madrid, 21 de noviembre de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

