

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 07627.6 / 2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de noviembre de 2019, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED], empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCAL: [REDACTED], propuesta por la Organización de Consumidores y Usuarios.

[REDACTED], propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 16 de septiembre de 2019 Solicitud de Arbitraje y dictada el 16 de octubre de 2019 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

[REDACTED] El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación emitida pues no respeta la oferta contratada, solicitando se anule el compromiso de permanencia de 24 meses, el reintegro de las cantidades indebidamente pagadas hasta la fecha (33,30€) y que no se le facture penalización alguna.

La parte reclamada ha manifestado que, con fecha 10/06/19 la cliente adquirió una TV Toshiba Smart TV 32 asociada a la línea [REDACTED] por 5€/mes durante 24 meses, con un compromiso



de permanencia de mismo tiempo. Adjunta copia del sms certificado y detalle de los servicios contratados.

Celebrándose la **audiencia oral el 25 de noviembre de 2019**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la reclamada no comparece habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que le ofrecieron el 17 de mayo por la Fibra 100 Mb y 4 Gb para los móviles, una TV Toshiba gratis. Cuando su anterior operador le hace una contraoferta, llama de nuevo a [REDACTED] recibiendo una nueva oferta el 6 de junio con mayores prestaciones pero con un precio menor y sin TV de regalo. Sin embargo, recibe en su domicilio la TV con pago aplazado de la primera oferta, negándose la empresa a retirarla y estando sin utilizar. Solicita el reintegro de las cuotas del TV, la retirada del mismo y el abono del coste del correo certificado (3,30€).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistas las dos ofertas realizadas, una del 17/05/19 comprensiva de una Smart TV y otra del 06/06/19 carente de TV alguno, entendiendo que la segunda oferta ha sustituido o anulado la anterior; la empresa reclamada deberá anular la compraventa a plazos del equipo Toshiba Smart TV 32 W3863DG Negro, retirarlo del domicilio de la reclamante con todos sus accesorios y embalaje, y reintegrar el precio pagado por el mismo hasta la fecha, es decir, 29,9970€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde el día siguiente de la recepción de la notificación del mismo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. El **abono de la cantidad** de 29,9970€ se realizará mediante ingreso en la cuenta corriente de domiciliación del servicio.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, de 15 de febrero, del Sistema Arbitral de Consumo, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día siguiente al de su notificación. En caso de **incumplimiento del Laudo** por cualquiera de las partes, se 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. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a la notificación del Laudo, cualquiera de las partes podrá, **con notificación a la otra parte**, pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo.



Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, mediante la **Acción de Anulación** dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la notificación de la Resolución o, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

