



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00367.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 17/01/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 05/09/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, al advertir en la factura de telefonía del mes de diciembre de 2021 que la parte reclamada, ##### (en lo sucesivo, #####) está incluyendo el cargo de 1,79 € en concepto de cuota a pagar durante 24 meses por la adquisición de dos auriculares inalámbricos XIAOMI MI TRUE WIRELESS 2S que, según manifiesta, le ofreció el comercial de la empresa de telefonía en conversación mantenida con él el 30/11/2021 desde el teléfono ##### (teléfono de ##### según manifiesta), oferta que, según el mismo comercial, se le proponía de forma gratuita "por ser cliente de #####" y confirmando este extremo en conversaciones intercambiadas en una aplicación de mensajería. Manifiesta asimismo que aun cuando el SMS de confirmación de la venta no le llegó al teléfono que ella utiliza, de las 4 líneas que tiene contratadas con #####, expone textualmente que "aunque me hubiera llegado a mí, hubiera pensado que era correcto pues el vendedor me indicó que se hacía un cargo que luego se descontaba en la factura. Van incluidos y descontados el importe en la factura", por todo lo cual solicita la devolución de 103,68 € y la anulación de los cargos de 1,79 €+ IVA por los dos auriculares en cada factura.

Convocada la audiencia escrita el 10/10/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, alegando asimismo que solicitó la anulación de la oferta objeto de controversia al comercial que la atendió, como consta en las conversaciones intercambiadas a través de la aplicación de mensajería manifestándole asimismo que no aceptaba un cambio en las condiciones contractuales, pues su cuota mensual es de 104 € y no de 130 €. Informa asimismo que tras esta petición el comercial



Comunidad de Madrid

subida". Por consiguiente, considera la venta fraudulenta y que su consentimiento estaba viciado por las afirmaciones del comercial.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando al efecto que con fecha 30/11/2021 la reclamante adquirió dos pares de dispositivos a coste promocional modelo XIAOMI MI TRUE WIRELESS EARPHONES, asociados a las líneas ##### y ##### con un pago establecido de 24 cuotas de 1,79 euros (IVA incluido) cada par de auriculares, por la venta a **plazos** acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato. Adjunta como justificación documental al efecto copia del comprobante de venta y SMS de verificación aceptado por el cliente.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano 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 órgano arbitral unipersonal acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte ##### por cuanto, por un lado, se comprueba que la venta de los auriculares objeto de controversia fue aceptada por la reclamante tal y como consta en la copia del certificado de generación y custodia de evidencias electrónicas emitido por la empresa #####, #####U., entidad que cuenta con el certificado ES####-1, que acredita el cumplimiento por ##### de la norma ISO/IEC ##### :2013 que garantiza la custodia en procesos de contratación electrónica certificada; observándose que en el referido certificado constan los datos personales de la señora ##### así como los del número de móvil de su titularidad al que le fue remitido un SMS con la URL en la que la reclamante pudo consultar las condiciones de compra ofertadas por el comercial de ##### antes de aceptar la misma. Por otro lado, la reclamante tampoco ha aportado al expediente documento alguno que permita a este órgano arbitral discernir que la venta, como esa parte alega, fue fraudulenta al estar viciado su consentimiento, no siendo las capturas de pantallas de las conversaciones de mensajería mantenidas con la comercial evidencia suficiente para que este órgano arbitral (que tampoco es competente en materia de infracciones de consumo) pueda acoger esa argumentación. A mayor abundamiento, tratándose de una venta a distancia, la reclamante tenía el derecho que le otorga la normativa en materia de protección de los consumidores de desistir de la oferta comercial en un **plazo** de 14 días desde la recepción (dos días después de aceptar esa oferta) de los auriculares, opción que no ejerció de acuerdo con la política de desistimiento a la que pudo acceder (así como al formulario correspondiente) desde el enlace que consta en el comprobante de venta aportado por #####, confirmando pues la contratación.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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



Comunidad de Madrid

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.