

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02355.0.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? ##### , empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, 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.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la promoción Black Friday que le hicieron via ##### por la que se si deba de alta le regalaban un iPhone con una cuota mensual de 8 € al mes, y un iPad que no le entregaron, primero en la tienda le dijeron que solo le correspondia un dispositivo, y luego por chat le dijeron que por haber caducado la oferta, cuando el contrato se formaliz6 en la fecha de la oferta aunque luego tardasen en la portabilidad y activación del servicio. Solicita la entrega del iPad, mas los intereses y costas correspondientes.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 8 de abril del 2022 al que adjunta la grabación de la contratación, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que “comprobados nuestros archivos hemos encontrado un error en el equipamiento ofertado al Sr. #####, ya que para la modalidad contratada de Fusion Seleccionada por error se le ofertó a 8€ al mes cuando /a real era de 12€ al mes.Asimismo, les indico de que todas las terminales estan sujetos a disponibilidad pudiendo elegir entre una determinada oferta y validos hasta la fecha fin de la promoción.

En este caso no habia stock del terminal promocionado motivo por el cual no podemos atender la petición”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 cuanto le realizaron la oferta por cambiar de operador le dijeron que cuando los cambios estuviesen realizados le enviaron el Iphone y el iPad, y Su Sorpresa es que cuando ya esta realizado el cambio de linea fija y móviles al ir a solicitarlos le indican que primero tiene que solicitar uno y luego el otro, y cuando lo pide le dicen que no hay stock y que la promoción ya habia finalizado, a pesar de haber contratado en el plazo, y que el

En este caso no habia stock del terminal promocionado motivo por el cual no podemos atender la petición”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 cuanto le realizaron la oferta por cambiar de operador le dijeron que cuando los cambios estuviesen realizados le enviaron el Iphone y el iPad, y Su Sorpresa es que cuando ya esta realizado el cambio de linea fija y móviles al ir a solicitarlos le indican que primero tiene que solicitar uno y luego el otro, y cuando lo pide le dicen que no hay stock y que la promoción ya habia finalizado, a pesar de haber contratado en el plazo, y que el

Comunidad de Madrid

Iphone que iba a ser a 0€, le cobran 8 € al mes, y al darse de baja por el profundo malestar por el engafio le estan cobrando 15 €. Aporta nuevo escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que 'en fa

Tienda Movistar de Galapagar y es donde me indicaron que no tenia grabada dicha promocion y es cuando me puse en contacto via chat whatsapp, donde me aseguran que si tengo derecho a los dos dispositivos pero después al solicitarlos me dicen que no pueden aplicar la promocion, teniendo ya todo instalado, portabilidades hechas y pasado el plazo de desistimiento.Me veo enormemente perjudicade ademas de crearme un gran trastorno tanto economico como de molestias y tiempo, rogando tenga en consideracion el Arbitro dichas pruebas y circunstancias, para sancionar de la manera que crea oportuna a Movistar y dictar la compensacion que le parezca justa a mi persona.En la actualidad di de baja todos los servicios, siendo la causa principaimente por la maia gestion

y ef engafno que me hizo fa compafia, que por mucho que insisti, no quisieron admitir las evidencias..... y ahora en vez de pagar 8€ por e/ dispositivo que si me entregaron, me estan cobrado 15€ hasta finalizar el pago del mismo (creo que tengo que cumplir 36 plazos de los cuales sino he caiculado mal llevo 71)."

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.Tras lo cual y, previa deliberacion, ef Colegio Arbitral se pronuncid emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacién aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR las pretensiones de ia parte reclamante al considerar acreditada la oferta comercial mediante la grabacion de la contratacion y la documentacion escrita. En consecuencia, aun habiéndose dado de baja los servicios en la empresa, al no estar asociada la promocion a un compromiso de permanencia tal y como consta en la grabacién de la contratacién, la empresa debe facturar a la parte reclamante las cuotas pendientes del iPhone SE hasta un precio total de 289 € segun refleja el documento de la oferta, y debe entregar a la parte reclamante sin coste adicional un iPad 10,2 (2020) u otro de similares o superiores características.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.##### Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacién del Laudo.

El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de page, admitide en derecho, que deje constancia documental ai reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y de conformidad con io dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccidén de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificacién de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaraci6n en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n dei plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo dnico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 18 de octubre de 2022