



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03985.1 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 25 de noviembre de 2022, 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: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 13 de abril de 2022 solicitud de arbitraje y dictada el 25 de octubre de 2022

Resolución de inicio por el 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 Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

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 el incumplimiento de la oferta de retención recibida el 17/12/21, pues no ha recibido la equipación ofertada, ni le respetan el precio de 50€/mes con carácter permanente. Solicita el cumplimiento económico de la misma (precio, Disney+, ##### , y abono de la penalización de su anterior operador), así como la entrega, sin coste alguno, del terminal Samsung Galaxy S21 Ultra, el TV AU7105 Crystal UHD 138 cm 55" 4k Smart TV, dos Smartwatch (##### y Samsung) y un Google Nest Hub 2Gen.

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 13 de mayo de 2022, manifestando que, realizadas las oportunas comprobaciones, con respecto a la contratación del 17/12/21 remitida al email del cliente y firmado electrónicamente por el mismo, ha de concluirse que se están aplicando adecuadamente las condiciones contratadas: el 50% de descuento en tarifa durante 6 meses y los equipos Amazon Echo Show 9 2º generación y un Galaxy A52S 5G, adquiridos ambos en la tienda online. No procediendo el envío de ningún otro equipo, ni el pago de los gastos de su anterior operador.

Celebrándose la audiencia escrita el 23 de noviembre de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado ambos por escrito sus alegaciones.

LAUDO, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante**. Se considera que la oferta de retención objeto de controversia se separa del formato y redacción habitual de las ofertas realizadas por la operadora reclamada (precio permanente, obsequios, firma, etc.). Además, el reclamante es un nuevo cliente que porta sus servicios desde #####, y por lo tanto no puede ser objeto de una oferta de retención. Tras revisar la facturación emitida, no se detecta en la misma vulneración alguna de los derechos del consumidor, concluyéndose que la facturación emitida es correcta y acorde al contrato suscrito por el propio reclamante con fecha 17 de diciembre de 2021.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45, 3º del RD 231/2008, 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 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 esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, 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 Colegio Arbitral, en el lugar y fecha indicados.