



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05233.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 17 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 lo siguiente: el 22 de mayo, una comercial de ##### le hizo una oferta para renovar su contrato con ellos. La oferta consistía en subir la velocidad de internet fijo, y llamadas y datos ilimitados en 2 líneas móviles. Aunque no le interesaba la oferta, la comercial incluyó en la misma 2 terminales Huawei P30 por 0,99€/mes durante 36 meses. Debido a que su mujer necesitaba renovar su terminal, aceptó la oferta. Sin embargo, cuando llegaron los terminales, no eran los Huawei P30 prometidos, sino que eran 2 Huawei P30 Lite, un terminal muy inferior al ofertado. Hizo la correspondiente **reclamación** y devolvió los terminales, pero aunque le dijeron que le enviarían los terminales correctos en 48 horas, nunca los recibió. ##### no ha respetado lo ofertado y contratado, siendo ninguneado por esta compañía. Solicita que se respete lo contratado el día 22 de mayo mediante conversación telefónica con una agente de #####, y le hagan entrega de los 2 terminales Huawei P30 por 0,99€/mes durante 36 meses. En caso de no disponer del terminal como dicen ellos, solicita que le entreguen 2 terminales de similares características y precio, y no 2 Huawei P30 Lite, un modelo muy inferior tanto por prestaciones como por precio con el terminal ofertado. También reclama la grabación oficial de la conversación del 22 de mayo en que se hizo la contratación 0€. Reclama 2 Huawei P30.

La parte reclamante añade que el 24 de agosto recibió en su casa 2 Huawei P30 de 128GB. Como tampoco es el modelo ofertado, llamó para devolverlos (26/8) y le dicen que es imposible, pues no constan en ningún sistema. Que con los documentos y los diferentes audios que ha aportado, cree que se demuestra que ##### debe mandarle los terminales ofertados en su día.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que comunican, en referencia a los terminales incluidos en la oferta de fecha 22 de mayo de 2020 que han acordado con el ####, mediante conversación telefónica mantenida con él, en fecha 5 de este mes, que dado que ya se le habían enviado dos terminales de la marca y modelo Huawei P30 128 Gigas en agosto de 2020, debido a que no tenían existencias del mismo modelo pero con 128 Gigas en vez de 256, los cuales se le enviaron de forma gratuita y además le habían aplicado un descuento en una de las líneas de 10€ (impuestos indirectos incluidos), al mes y al no haber sido devueltos, pues llegaron al acuerdo de enviarle dos nuevos terminales, de la marca y modelo Huawei P30 256 Gg con un coste por los dos por un importe de 72€ (impuestos indirectos incluidos) de pago contra reembolso y eliminándole el descuento aplicado, a lo que ####se muestra conforme. Cabe señalar que con este nuevo envío, al cliente se le entregaron cuatro terminales, con un coste total de 72€ (impuestos indirectos incluidos). Asimismo, el día 10 del mes en curso, han contactado de nuevo con el ####, y les ha confirmado que ha recibido los terminales correctamente. Por último, indican que procedemos a enviarle la grabación de voz que nos ha solicitado el ####, de la oferta referida anteriormente.

La parte reclamante manifiesta que considera resuelto el caso pues le enviaron los 2 terminales por 72€. Es decir, finalmente cumplieron con lo que le ofrecieron telefónicamente el 22 de mayo de 2020.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconocida por la empresa reclamada los terminales incluidos en la oferta de fecha 22 de mayo de 2020, **la reclamada entregará al reclamante dos nuevos terminales, de la marca y modelo Huawei P30 256 GB** por un importe de 72€ (impuestos indirectos incluidos), 0,99€/mes durante 36 meses, sin costes de entrega y devolución para el reclamante, salvo que al día de la fecha ya se hubieran entregado.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

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 parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial.



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.