



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06221.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 12 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del COLEGIO OFICIAL DE 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 que, estando el contrato a punto de finalizar, se puso en contacto con la compañía el día 21 de diciembre de 2018 para saber si le hacían una contraoferta o irse a otra operadora. Le informaron que le podían mantener un año más la tarifa que tenía en ese momento contratada, 51€/mes, y un dispositivo móvil a precio especial por tratarse de una renovación de contrato. Le ofertaron un Huawei Mate 20 lite por 3€/mes durante 24 meses, coste total 72 euros, con una permanencia de 18 meses, que aceptó la oferta al interesarle la tarifa, el terminal y los precios. Los dos productos son los que le hacen permanecer. Tras una hora al teléfono para tomar los datos y efectuadas las grabaciones, le indicaron que en el **plazo** no superior al 30 de diciembre recibiría el terminal en su domicilio. Finalizado el **plazo** indicado, se puso en contacto con la empresa, quien le informó que antes del 4 se le entregaría. Como no lo recibió el día indicado, volvió a llamar asegurándole que la entrega se realizaría el día 8, pero tampoco recibió ese día el terminal. Puesto en contacto con el operador, le indicaron que se había enviado el terminal a su domicilio el 4 y 8 de enero, pero al no haber nadie en el domicilio, lo devolvieron a la central. Otro operador le dijo que la dirección estaba errónea. El 11 se crea una nueva petición para entregar el terminal en la tienda. Finalmente, el 21 de enero le informan que se ha cancelado la petición por falta de stock del terminal y ya no es posible mantener la oferta inicial. La tarifa ha cambiado, pasando a ser de 16€/mes u otro terminal de peor calidad a coste 0. El 4 de febrero observa en su factura de enero 2019 un incremento de 7,5 euros, informándole que es el importe de haberle enviado el terminal, sin haber recibido el terminal. Finalmente, adquirió un nuevo terminal ya que no recibió el ofertado. Solicita el abono de la diferencia entre el precio del terminal ofertado, 72 euros, y el coste del mismo en tienda, 254,15 euros, total 182,15 euros.

La parte reclamada alega que con la fecha que nos indica se realizó una oferta con terminal asociado, y que pueden confirmar que no se tramitó ningún envío de dispositivo. Asimismo, no consta que se le ofreciera el pago de la diferencia abonada por el ##### en un establecimiento comercial por el terminal que ha comprado por su cuenta.

Comunidad de Madrid

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Añade que le devolvieron el cobro en concepto de envío de terminal, que nunca recibió el dispositivo, no le han cobrado cuota por el mismo, que decidió quedarse por la oferta del terminal, que según le informaron iba a ser grabada y que duró aproximadamente 45 minutos. Además, al necesitar el terminal y no recibir el ofertado, compró otro de idénticas características al contratado.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

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. Debido a la falta de documentación aportada por la parte reclamada referente al contrato y teniendo en cuenta que la oferta es determinante para contratar, constando que hubo oferta y no desdiciendo en nada la reclamada a la oferta indicada por el reclamante, procede que **la empresa reclamada abone a la reclamante la cantidad de 182,92 euros** por la diferencia pagada por el terminal de la misma marca y modelo que se ofreció.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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 del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.