



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06505.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 reclamante recibió varios SMS en varias de las líneas que tiene contratadas, que incluían una oferta que quiere contratar, por lo que llamó al 1470 de atención al cliente. Al principio le dijeron que había sido un error, volvió a llamar y le reconocieron el error. Al día siguiente recibió un nuevo mensaje con la rectificación en ambas líneas, envió los pantallazos al WhatsApp de atención al cliente y le contestaron que no procede. Solicita que se haga efectiva dicha oferta, iPhone 12 128 GB con 5G, ya que la publicidad es vinculante, por importe de 16,63 euros/mes durante 24 meses de permanencia.

La parte reclamada alega que todas las promociones que ofertan a sus clientes están sujetas a las condiciones que se especifican en los puntos de información o de venta de #####, página web (#####), y el servicio de Atención al Cliente 1470. Igualmente, ##### como proveedor de telefonía móvil, establece las características bajo las cuales los usuarios pueden acceder a las distintas promociones ofrecidas. Asimismo, trasladan sus más sinceras disculpas al cliente por las molestias que la incidencia le haya podido causar, confiando en que sigan siendo merecedores de su confianza. Para finalizar, señalan que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago con #####.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo manifestado la reclamante que con fecha 09/06/2021 recibió SMS en sus líneas contratadas, conteniendo una oferta en la que se mencionaba el dispositivo iPhone 12 128GB con 5G (16,63 euros/mes), que la reclamada rectificó el 10/06/2021, informando no corresponder la oferta al dispositivo indicado sino al LG SMART TV 43 UN#### (16,63 euros/mes), que al entrar en el detalle del link se ve claramente que la oferta no corresponde al iPhone 12 128GB con 5G, y que la información rectificada se produjo con antelación al pedido no celebrándose el contrato, este Colegio entiende que se produjo un **error** en el anuncio, debiendo considerar que el error es de naturaleza humana al realizar la transcripción del dispositivo objeto de la oferta, siendo esencial y excusable, y actuando la reclamada diligentemente rectificando la oferta, no cabiendo obligar a la entidad reclamada a efectuar la contratación con el dispositivo iPhone 12 128GB con 5G, siendo objeto de la oferta el dispositivo LG SMART TV 43 UN####.

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.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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