



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08002.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de mayo 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: "El 31/05/2021 se realiza una llamada de 57 minutos para realizar una retroportabilidad y se solicita un terminal de (smart TV) ampliando la permanencia de 12 meses extra, 24 en total. El departamento de fidelización refiere que no está disponible por falta de stock y se ofrece otro modelo, un LG Smart TV 65 ref 65UN71, con una cuota de 15€/mes durante 24 meses, la cual acepta y se realiza grabación del contrato. Tras varios días sin tener noticias sobre el envío, se llama y le indican que las tarifas han cambiado y que no van a mantener la oferta, y que las tarifas han cambiado y que ahora será 24€/mes en 24 cuotas. Por lo que se rehúsa esta nueva oferta".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "El producto contratado con la tarifa ofrecida por parte de ##### al realizar la contratación de seis servicios y añadiendo este terminal (LG Smart TV 65UN71) con 24 cuotas de 15€/mes". En escritos del 19 de agosto de 2021 y del 23 de septiembre de 2021 se ratifica lo anterior. En escrito del 5 de abril de 2022 refiere: "Me vi obligado a adquirir nuevamente con dicha empresa un precio bastante superior al primero ofrecido y aceptado por ambas partes según grabación. Por lo que, al haber tenido que adquirir este dispositivo, solicito que adecuen el importe actual al ofrecido y contratado anteriormente pero no tramitado por parte de la empresa".

cliente. Por tanto, no se puede considerar que exista incumplimiento contractual por nuestra parte. Además, se aporta documentación que acredita que se intentó solucionar la incidencia en el menor tiempo posible.'

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Revisada la grabación de la oferta realizada en mayo de 2021 se comprueba que por una incidencia en los sistemas no era posible tramitar pedidos y así se le hace saber al cliente. Por tanto, no se puede considerar que exista incumplimiento contractual por nuestra parte. Además, se aporta documentación que acredita que se intentó solucionar la incidencia en el menor tiempo posible."

Comunidad de Madrid

Cliente. Se aporta grabación. Posteriormente, el cliente contactó con ##### y se tramitó el pedido de LG Smart TV 65UP751COZF Negro, que es el que mantiene en la actualidad. Aportamos grabación. Al cliente se le aplicará el descuento del 50% sobre la cuota de su tarifa durante 24 meses.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en derecho:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

- Que hay dos grabaciones aportadas por la mercantil, en la primera de fecha 31 de mayo de 2021 en la que ofrecen las condiciones que refiere el reclamante con el importe de 15€ /24 meses por la LGTV 65UP751COZF y una segunda grabación de fecha 12 noviembre de 2021 la misma TV pero por importe de 29 €/24 meses.
- En la primera grabación, en ningún momento de la misma se le avisa al reclamante que la tramitación del pedido está sujeta a la existencia de stock.
- El reclamante acepta las condiciones de la segunda grabación, aún siendo peores económicamente que las anteriores.

Por todo lo expuesto, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones del reclamante, ya que el consentimiento del segundo contrato es vinculante tanto para el reclamante como para el reclamado y se aceptan las condiciones del mismo, aún sabiendo que eran distintas al primero. Por lo tanto, el consentimiento del primer contrato queda anulado con el consentimiento en el contrato de fecha posterior.

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