

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 11671.4.2021

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

D. #####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 acepto una oferta que recibí en la App de ##### para cambiar de móvil a cambio de una permanencia, le cancelan el pedido después de haberlo aceptado, y la solución que le dan es que lo vuelva a pedir. Lo intento pero la App no funciona, y cuando lo vuelven a poner esta a un precio superior. Solicita que se haga efectiva la oferta. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 20 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que “una vez revisados los hechos expuestos en su escrito, verificamos que con fecha 24 de noviembre de 2021 con nº de registro ##### se solicitó a través de la app de ##### el terminal Samsung Galaxy A52 5G 128 Gb, con la modalidad de pago aplazado en 24 cuotas de 6,99€.Ponemos en su conocimiento que dicha solicitud fue cancelada de forma automática, debido a la incompatibilidad en los servicios que actualmente dispone vinculado a sus descuentos.A este respecto, le informamos que ##### posee una política de Marketing y Promociones pudiendo ofrecer a sus clientes, atendiendo al principio de la autonomía de la voluntad de las partes, un determinado producto a un precio distinto, no estando vigente a fecha de hoy la promoción indicada.”

La parte reclamante aporta escrito de fecha 5 de enero de 2022 adjuntando documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que alega que la respuesta de la empresa no corresponde a la publicidad realizada, el pedido se aceptó y tramitó habiendo recibido un correo electrónico de confirmación del pedido, y sólo después de 24 horas procedieron a anularlo y retirar el producto automáticamente. En la publicidad de la empresa no hay ningún tipo de limitación, anexo o letra pequeña, la única obligación que se aprecia es ser cliente. Una vez confirmado el pedido lo anulan sin ningún tipo de explicación. Cuando llamo al servicio de atención al cliente para que le dieran una explicación, y como no sabían dársela le indican que faltaban datos en su solicitud, que es falso porque al ser cliente tienen todos sus datos. Solicita

La parte reclamante aporta escrito de fecha 5 de enero de 2022 adjuntando documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que alega que la respuesta de la empresa no corresponde a la publicidad realizada, el pedido se aceptó y tramitó habiendo recibido un correo electrónico de confirmación del pedido, y sólo después de 24 horas procedieron a anularlo y retirar el producto automáticamente. En la publicidad de la empresa no hay ningún tipo de limitación, anexo o letra pequeña, la única obligación que se aprecia es ser cliente. Una vez confirmado el pedido lo anulan sin ningún tipo de explicación. Cuando llamo al servicio de atención al cliente para que le dieran una explicación, y como no sabían dársela le indican que faltaban datos en su solicitud, que es falso porque al ser cliente tienen todos sus datos. Solicita

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que se cumpla la oferta, que la empresa cuide su publicidad e incluya las excepciones a sus ofertas para evitar malos entendidos, y que implemente sistemas en la contratación que impida acceder a ofertas que no quiera conceder. El objeto de la reclamación es un Samsung Galaxy A52s 5G, valorado en 169,09 €. 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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que "se genera la orden técnica número 39248#### que en el mismo día se cancela de forma automática dado que los descuentos que tenía vinculados a sus servicios no eran compatibles con la oferta del terminal." Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la oferta de fecha 24 de noviembre de 2021 está acreditada en el expediente, que fue aceptada por la parte reclamante y que la empresa confirmó el pedido, habiendo permitido a través de su plataforma conforme a los productos y servicios activos de la parte reclamante en la fecha de la compra, que éste adquiriera el terminal objeto de reclamación. En consecuencia, la empresa debe entregar al reclamante sin gastos de envío, un terminal Samsung Galaxy A52s 5G 128 Gb negro, u otro de similares o superiores características, con un pago único inicial de 1,33 € en concepto de canon digital y 24 cuotas por importe de 6,99 € cada una. No consta las condiciones de la oferta, el link saber más "En la publicidad de la empresa no hay ningún tipo de limitación, anexo o letra pequeña, la única obligación que se aprecia es ser cliente", pero la oferta se realizó y confirmó y la empresa la permitió (proceso de compra que no filtra), y no especifica que es lo que no cumple el cliente para no poder acceder a la oferta. 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.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificaci6n de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificacion o si se ha solicitado correcci6n, aclaraci6n, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32