

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11626.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: Que a través de su área personal ha comprobado que puede renovar sus líneas por un terminal [REDACTED], por 17 € al mes durante 24 meses, pago inicial 9 €, comisión de aplazamiento 16,32€ y 0 € de pago final. Se ha puesto en contacto con el teléfono que le aparece, y le han indicado que no se lo pueden vender, ya que no hay stock y no se puede reservar

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: "Que se le entreguen los dos terminales en las condiciones de venta que aparecen en su área personal el 3 de octubre de 2022".

En su escrito de 18 de mayo de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: "Comentarles que el litigio no se ha resuelto después de un año casi que realice la reclamación. La última notificación que recibí comentaron que todo estaba perfecto y que la empresa [REDACTED] hizo bien el trabajo en informarme de dicha promoción de los móviles y que el caso se cerraba ,ya que no había nada que reclamar. Respecto a añadir más pruebas , notificaciones y facturas comentarles que, ya les envíe todo lo que yo tenía en mi poder. Lo que les mande fue el pantallazo en la área privada y exclusiva de cliente en la app de [REDACTED] de la promoción y precio del móvil de [REDACTED]. No era una promoción para todo aquel que entraba en su página web. era exclusiva de clientes, repito. Las demás pruebas como grabaciones de las llamadas que realicé a [REDACTED] reclamando dicha promoción (varias llamadas) y demás documentos los tiene la empresa [REDACTED], la cual ,no me lo facilita por protección de datos acceder a esa información y poder entregársela. Será que no la interesa por las excusas poco profesionales y ridículas para no venderme el MÓVIL con esa promoción . Fue esperpéntico las excusas que me pusieron. Poca profesionalidad y seriedad. De todas formas, creo , que el pantallazo que les envíe con la promoción del móvil, foto , nombre del cliente que era yo , la oferta especial creada para mi de forma especial por los años que llevo de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

alta con esta empresa y precio, vienen reflejado en mi área de cliente exclusivo en su app y no todo el mundo opta por estas promociones. Sinceramente , no hay que dar más vueltas y poner más excusas ridículas por parte de ellos para que la empresa acceda a cumplir y respetar lo que prometen y promocionan a sus clientes en su área privada . Sin más. Simplemente exijo que cumplan con su palabra , seriedad y ética profesional. Si no es así, mejor cierren el caso ya que no puedo estar un año esperando para que se solucione un problema sin sentido y fácil de solucionar. Lo que quieren es que me canse para dejarlo estar. Cuando se dan tantas vueltas con una prueba que es irrevocable y no cabe al error alguno es una pérdida de tiempo que no estoy dispuesto a perder más”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Desestimamos la reclamación del cliente. No es posible mantener la oferta, ya que las ofertas comerciales que [REDACTED] ofrece tienen un plazo de vigencia. Su consulta no implica ni la solicitud ni aceptación de las mismas. Para acogerse a una oferta determinada debe adquirirse en el momento de vigencia de las mismas y siempre y cuando haya stock del producto. No se pueden hacer reservas de terminales sin stock”.

En su escrito de 27 de abril 2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Las ofertas se las envía la mercantil al reclamante desde el área privada a su correo particular.

2º La mercantil refiere: las ofertas tienen un plazo de vigencia. Su consulta no implica ni la solicitud ni aceptación de las mismas. Para acogerse a una oferta determinada debe adquirirse en el momento de vigencia de las mismas y siempre y cuando haya stock del producto. No se pueden hacer reservas de terminales sin stock. Pero no aporta documentación alguna de esto.

3º Una oferta vinculante es cualquier propuesta comercial escrita que una empresa o profesional hacen a un consumidor detallando los términos de la misma, y que tiene como característica principal, el que compromete (vincula) a quien la emite, sin hacerlo para el consumidor.

4º El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, refiere en su Artículo 13. Comunicaciones comerciales: Las comunicaciones comerciales en las que se haga referencia a ofertas sujetas a limitaciones temporales o de otra índole deben informar, de una forma adecuada a las limitaciones del medio utilizado para la comunicación, de tales limitaciones. Las limitaciones temporales a las que, en su caso, estén sujetas las ofertas deberán ser razonables.

5º El artículo 97 del RD Legislativo 1/2007 sobre la información precontractual sobre los contratos a distancia, establece expresamente que la carga de la prueba, sobre los requisitos de información precontractual, recae sobre el empresario y en este caso la mercantil no acredita lo que refiere sobre la limitación temporal, falta de Stock etc.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y SE ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe facilitar los dos terminales al precio y condiciones ofertados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 26 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL