



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09978.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que después de la reclamación que se hizo en consumo y que [REDACTED] le dio la razón al cliente, pero que no ha recibido los móviles que le ofrecieron a coste 0

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 me den los dos móviles que me prometieron".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a los dispositivos móviles modelo [REDACTED], a los que hace alusión D. [REDACTED] su escrito, no procede el envío gratuito de los mismos.

A este respecto, le informamos de que la transcripción de la conversación que aporta el Sr. [REDACTED] no se puede dotar de validez, pues no se trata de una oferta en firme y no disponemos en nuestro sistema de documentación alguna (grabación, contrato y/o resumen de compra) en los que se recoja la formalización de la misma, así como su aceptación por ambas partes y las condiciones contractuales derivadas de dicha aceptación.

De este modo, por lo expuesto, ponemos en su conocimiento que no procede atender a las pretensiones de D. [REDACTED] respecto al envío de los terminales referenciados de forma gratuita.

En su escrito de 11 de enero de 2024 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que en referencia a los dispositivos móviles modelo [REDACTED], a los que hace alusión D. [REDACTED] en su escrito, no procede el envío gratuito de los mismos.

A este respecto, le informamos de que la transcripción de la conversación que aporta el Sr. [REDACTED], no se puede dotar de validez, pues no se trata de una oferta en firme y no disponemos



Comunidad de Madrid

en nuestro sistema de documentación alguna (grabación, contrato y/o resumen de compra) en los que se recoja la formalización de la misma, así como su aceptación por ambas partes y las condiciones contractuales derivadas de dicha aceptación.

De este modo, por lo expuesto, ponemos en su conocimiento que no procede atender a las pretensiones de D. [REDACTED] respecto al envío de los terminales referenciados de forma gratuita.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y sobre todo el que aporta el reclamante como comprobante de la oferta que se lo hizo. Pero este documento, no se puede entender como una oferta vinculante, ni el medio en el que se realiza que es a través de un chat.

25/5/23, 11:46 - Maria: Me pueden decir aquí por escrito que son a una coste cero y qué terminales son
25/5/23, 13:55 - [REDACTED]: Sí, son a coste 0 según aparece en la petición. Igualmente cuando te los vayan a pedir te tienen que llamar para formalizar el pedido y en el se te indicará que son a coste 0.
25/5/23, 14:18 - [REDACTED]: Buen día.
25/5/23, 15:19 - [REDACTED]: ¡Muchas gracias por utilizar nuestro servicio de Whastapp! Nuestros agentes continúan aquí para cualquier consulta.
Y sólo por ser de [REDACTED] encuentra ofertas y descuentos exclusivos en [REDACTED]/:
[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
25/5/23, 15:36 - Maria: Me puedes decir qué modelo para que conste aquí y no me pase lo que otras veces
25/5/23, 15:36 - [REDACTED]: ¡Hola! Gracias por contactar con [REDACTED]
[REDACTED] En unos minutos uno de nuestros agentes se pondrá en contacto contigo para resolver tu consulta
25/5/23, 15:38 - [REDACTED]: En este momento todos nuestros agentes se encuentran ocupados, en breve recibirás respuesta. Gracias por tu espera.
25/5/23, 15:38 - Maria: Se está coordinando la entrega para el día de mañana martes 10, y sin más tardar para fecha 11 a 12 de enero como plazo límite para entregarle los 2 dispositivos a coste 0 ([REDACTED]) esperamos su comprensión y de antemano mil disculpas por los inconvenientes

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no poder entender un chat como documento válido y firme de una oferta.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 28 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]