



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15170.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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 adquirir un terminal con fecha 5 de febrero y que tenía el recuadro de "lo quiero", por eso le dejó seguir adelante con la compra. [REDACTED] defiende que le cancelaron el pedido por no tener stock suficiente, pero el reclamante refiere que si no tuvieran stock debería aparecer el recuadro "avísame" y no le hubiera dejado comprarlo. Se adjunta SMS de [REDACTED] (Adjunto 3) diciéndole que el pedido ya está listo y posteriormente diciendo que se ha cancelado sin motivo alguno y que si quiero puedo contratar uno nuevo a un precio mucho más elevado. En [REDACTED] le avisaron que tenían un paquete para él, y cuando fue a la oficina y antes de dárselo al revisarlo en el ordenador le dicen que no se lo pueden dar porque [REDACTED] ha solicitado la devolución del paquete.

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 me envíe de manera inmediata el último modelo de la mara [REDACTED] Plus con los mismos gigas, a este caso 256 GB".

En su escrito 08 de mayo de 2025 refiere: PRIMERO: Conforme con el correlativo en relación a la adquisición del terminal y a la recogida del mismo.

SEGUNDO: Sin embargo, cuando esta parte va a recoger el mismo se indica que [REDACTED] ha solicitado la retirada del terminal. En relación a este hecho en ningún momento se informa de manera previa en los términos del artículo 60 del RD 1/2007 de 16 de noviembre las condiciones de 100 unidades solo a las que se aluden en la contestación emitida.

A mayor abundamiento nada se contesta del pantallazo que esta parte adjuntó donde aparecen terminales que no tienen disponibilidad y por ende no da la opción de comprar solo aparece el botón de "Avísame" aparecía el botón "Lo quiero", el cual te permitía proceder con la compra, la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

cual realicé sin problema, por ello, es imposible que la empresa [REDACTED] alegue que no contaban con disponibilidad del terminal que compré ya que de ser así no me hubiera permitido comprarlo, como los demás terminales que aparecen sin disponibilidad.

Por tanto, si el terminal no estaba disponible debería haber salido un aviso en la web informando de la no disponibilidad.

Cuando esta parte realiza la compra el terminal era la última versión del momento y hacía poco que había salido al mercado y actualmente ha salido una versión más moderna, por lo que el terminal comprado ha quedado anticuado y debe darse al consumidor la última versión,

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 26 de febrero y 10 de junio de 2025 refiere: "D. [REDACTED]

[REDACTED] solicita que se le respete la oferta para la contratación del dispositivo Apple solicitada para la línea [REDACTED], a través de nuestra página web el día 05/02/2024 y que fue cancelada, o se le permita la contratación de otros dispositivos de igual o superiores características, por la misma cuota mensual.

Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que con fecha 05/02/2024, el Sr. [REDACTED] contrató a través de nuestra página web, un dispositivo para la línea 652161388, modelo [REDACTED] Plus 256GB, en la modalidad venta a plazos, por 24 cuotas de 18,50 euros (impuestos incluidos).

Al respecto, les señalamos que dicho pedido fue cancelado por Jazztel, al haber sido superado el límite de 100 unidades disponibles para este modelo de terminal con la oferta anteriormente descrita. En este sentido, les señalamos que el cliente tiene disponible el resto de catálogo de dispositivos para hacer cualquier otra contratación.

Igualmente, les indicamos que todas las promociones que ofertamos a nuestros clientes están sujetas a condiciones que se especifican en los puntos de información o de venta de [REDACTED] página web (www.[REDACTED].com), y el Servicio de Atención al Cliente ([REDACTED]).

En este sentido, les confirmamos que [REDACTED] como proveedor de telefonía, establece las características bajo las cuales los usuarios pueden acceder a las distintas promociones ofrecidas. Por último, les recordamos que, a fecha del presente escrito, el cliente está al corriente de pago en la marca [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por D. [REDACTED]

Y se acuerde, en caso continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO /DESESTIMATORIO en la reclamación planteada".

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

1º Se adquiere un dispositivo y consta entre lo aportado documento de entrega, pero al llegar a recogerlo le informan que no tiene stock.

2º Se solicita a la mercantil que aporte la documentación facilitada al consumidor durante el proceso de adquisición del terminal, en la que conste que la compra queda vinculada al disponibilidad en stock del terminal ofertado, dado que de la documentación obrante en el expediente arbitral no consta dicha condición que ahora alega la parte reclamada y la mercantil refiere: "El organismo nos solicita que se aporte la documentación facilitada al consumidor durante el proceso de adquisición del terminal, en la que conste que la compra queda vinculada a



Comunidad de Madrid

la disponibilidad en stock del terminal ofertado, dado que de la documentación obrante en el expediente arbitral no consta dicha condición que ahora alega la parte reclamada.

En contestación a su reclamación, y tras realizar el estudio correspondiente, les indicamos que todas las promociones que ofertamos a nuestros clientes están sujetas a condiciones que se especifican en los puntos de información o de venta de [REDACTED] página web (www.[REDACTED].com), y el Servicio de Atención al Cliente ([REDACTED]).

En este sentido, les confirmamos que [REDACTED] como proveedor de telefonía, establece las características bajo las cuales los usuarios pueden acceder a las distintas promociones ofrecidas. En relación a lo anterior, les informamos de que las condiciones y características de la oferta reclamada respecto a la limitación de unidades disponibles del dispositivo [REDACTED] 15 Plus, fue detallada en la página web de [REDACTED].

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no queda acreditado por la mercantil que la adquisición del dispositivo estaba sujeto a la existencia de stock, y que esto fuera informado de forma indubitada al reclamante.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe entregar al reclamante el terminal ofertado, y en el caso de no tener dicho terminal, uno de igual o superior características.

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, 13 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]