



Comunidad de Madrid

ofrecen una cosa en la grabación y después otra en el contrato escrito, supone una indefensión para el consumidor”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 28 de febrero de 2025 refiere: “Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 28 de febrero de 2025, en el que nos traslada la cuestión planteada por **Dña. [REDACTED]**, con número de referencia **21-ARBC-15930.22024**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. **[REDACTED]**, en referencia a una oferta de envío de dos terminales, nos reafirmamos en anteriores alegaciones, conforme la oferta realizada en mayo de 2024, que incluye el envío de un terminal móvil de manera gratuita, no dos.

En este sentido adjuntamos al escrito el contrato de 28 de mayo de 2024, donde se puede ver lo ofrecido y el terminal ofertado modelo Motorola moto g54 5G Negro 256GB gratuito. También adjuntamos al escrito resumen de compra y anexo. El contrato incluye firma del cliente aceptando las condiciones

Por último, informamos que la oferta de mayo de 2024 figura cumplida, por lo que, para el envío de nuevos terminales, nuestra cliente deberá acogerse a nuevas ofertas de su elección”.

En su escrito de 20 de marzo de 2025 refiere:” De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por **[REDACTED]** nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. **[REDACTED]** nos reafirmamos en anteriores alegaciones ya enviadas, respecto a una oferta que se demanda incluye el envío de dos terminales,

En este sentido, la oferta realizada en mayo de 2024, que incluye el envío de un terminal móvil de manera gratuita, no dos.

Adjuntamos al escrito el contrato de 28 de mayo de 2024, donde se puede ver lo ofrecido y el terminal ofertado modelo Motorola moto g54 5G Negro 256GB gratuito.

También adjuntamos al escrito resumen de compra y anexo. El contrato incluye firma del cliente aceptando las condiciones Por último informamos que la oferta de mayo de 2024 figura cumplida, por lo que, para el envío de nuevos terminales, nuestra cliente deberá acogerse a nuevas ofertas de su elección, a través de nuestro teléfono 22123, tienda **[REDACTED]** o página web”.

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

1º La mercantil aporta un contrato de servicio firmado por el reclamante y un contrato del adquisición del dispositivo móvil, sin firmar que incluye un compromiso de permanencia de 24 meses con penalización de 200 €.

2º El reclamante no aporta evidencias de la oferta realizada, ni características del dispositivo, Tablet, segundo que reclama.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y se puede marchar de la mercantil en cualquier momento sin penalización alguna, al no estar firmado el documento que incluye dicha penalización.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la entrega de un segundo dispositivo, Tablet, al no acreditar la oferta realizada, ni aportar características de la misma.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]