



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00002.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 23 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM -UCE , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: el incumplimiento de oferta y contrato firmado. Solicita que ##### le haga entrega de los productos incluidos en la oferta y contrato, al precio convenido.

La parte reclamante añade que el 12 de noviembre de 2020 formalizó un contrato en una tienda de ##### para la instalación de fibra óptica en su domicilio, incluyendo la portabilidad de las líneas fijo ##### y cuatro móviles: ##### ##### ##### y ##### El contrato se denominaba "##### Total Sin límites 4 fibra". El 17 de noviembre de 2020, vio en la tienda el folleto "##### Black Friday" del 11 al 30 de noviembre, en el que ofertan "Xiaomi Mi 10T Pro/5G + Mi Electric Scooter Essential ¡de regalo! 13,50€/mes, 30 meses Total 405€ PVP 599€ Ahorra 194€ con ##### Total Sin Límites". Envío un mensaje de WhatsApp confirmando su interés y solicitando que le reserven un patinete. Le contestaron que "Me han confirmado que se te puede incluir sin problema". Previa cita con el comercial, acudió a la tienda para formalizar el contrato del Xiaomi+patinete. El contrato es el número ##### 5, pero no pudo llevarse los productos porque faltaba el teléfono y lo tenían que pedir. El 19 de noviembre de 2020 se llevó a cabo la portabilidad de las líneas a #####. El 26 de noviembre de 2020 le llamaron por teléfono para decirle que sus jefes le habían dicho "que ha cambiado el procedimiento" y que no le podían dar el móvil y el patinete, y que por tanto iban a cumplir lo estipulado en el contrato. Puso una **reclamación** y no tuvo respuesta. El reclamante añade que solicita que le entreguen el Xiaomi Mi 10T Pro 5G más el Mi Electric Scooter de la oferta Black Friday del 11 al 30 de noviembre, del contrato 18/11/2020 por el precio convenido de 408 euros a pagar en 24 cuotas de 17 euros.

La parte reclamada manifiesta que su sistema no les permite realizar la tramitación para la entrega de los dispositivos reclamados. Que pasado el **plazo** de 3 meses de la activación de los servicios, el cliente puede contactar con el departamento comercial para comprobar si cumple las condiciones o requisitos para una nueva oferta. Posteriormente añade que el 12/11/2020 el cliente contrató las líneas ##### ##### ##### ##### y ##### sin terminales, dándose de alta la línea ##### el 13/11/2020 y las líneas ##### ##### ##### y ##### el 19/11/2020. Que, con posterioridad al alta, se hizo un pedido de un Xiaomi Mi 10T Pro 5G + Vap Scooter asociado a la línea ##### pero dicho pedido fue cancelado debido a no cumplir los requisitos para la oferta, y se procedió a la anulación de los compromisos de permanencia de las líneas ##### y #####



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que rechaza y no acepta las compensaciones que le ofrecen. Que nunca se le dijo que no cumplía con los requisitos de la oferta, se le dijo que la entrega de los dispositivos no era posible pues su sistema no se lo permitía y que no estaban incluidos en el contrato. Solicita, por incumplimiento de oferta y contrato, que ##### le entregue el Xiaomi Mi 10T Pro 5G + el Mi Electric Scooter, que aparecen en la oferta de su revista del Black Friday del 11 al 30 de noviembre, que son los dispositivos por los que formalizó el contrato ##### 5 el 18/11/2020, y que dicha entrega sea al precio convenido de 408€, a pagar en 24 cuotas de 17. 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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció 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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que, quedando acreditado que el reclamante cumplió los requisitos de la oferta, la reclamada debe cumplir las condiciones ofertadas pactadas, entregando al reclamante los dos productos, Xiaomi Mi 10T Pro 5G + el Mi Electric Scooter, o similares, a pagar en 24 cuotas de 17 euros, devolviendo el reclamante un total de 24,2 euros aplicados como descuento.

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.

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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación 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 notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.



## Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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