



## LAUDO ARBITRAL

VENTAS POR INTERNET

N/R.: 00193/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 el 27 de agosto de 2014 realizó on-line la portabilidad de dos línea móviles y dos pedidos de dos móviles y dos tablets de regalo, a través de la web de XXX, uno a su nombre y el otro al de su mujer. Recibió la confirmación del pedido, y le solicitaron que enviara sus datos bancarios, dni y la factura de su anterior operador, que envió. Pasadas unas horas recibe un email donde indican que no quedan unidades disponibles por lo que cancelan el pedido y proceden a la devolución de la cantidad abonada. Esto es falso porque el producto sigue activo y se puede adquirir a través de la web, la única diferencia es que cuando lo adquirió llevaba como obsequio una tablet, y ahora no lo lleva, y la tablet se puede adquirir a través de la web. Debido al tiempo transcurrido ha comprado el modelo de teléfono por su cuenta, por lo que solicita la tablet de regalo que anunciaban o similar o los 90 euros que costaban.

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 comparece a la audiencia mediante escrito en el que reitera su reclamación y manifiesta que cuando contactó por teléfono con el servicio de atención al cliente para que le dieran una solución puesto que el producto seguía ofreciéndose en la web pero que ya no incluía la tablet de regalo, por lo que cree que el motivo de la cancelación no fue por falta de unidades sino porque no querían aplicar la promoción de la tablet gratis, y para que quedara constancia hizo un nuevo pedido en el que ya no se ofrece el producto gratuito. Solicita las dos tablets gratis o su valor.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que no quedaban unidades del teléfono que era el objeto principal de la compra, habiendo reintegrado la empresa reclamada el importe abonado, y no haber aportado el reclamante la publicidad de la oferta con las condiciones de la misma.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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 20 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

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.

Madrid, 20 de abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX