



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00608.5/2018

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de junio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que llevó al servicio técnico en junio de 2017 un terminal adquirido en febrero de 2017, y se envió debidamente protegido y la tienda que lo recepcionó atestiguó su perfecto estado. El teléfono volvió con marcas y rayas en pantalla y golpes en carcasa, reclamó y le ofrecieron un terminal puesto a nuevo, y no garantizaban que tuviera marcas. Dijo que si tenía marcas de uso no lo quería, se lo mandaron con marcas y lo rechazó, y no le atienden sus reclamaciones. Solicita extinción del contrato con devolución de las cuotas pagadas y devolver el terminal, extinción del contrato, sin devolución de las cuotas pagadas quedándose el teléfono averiado, o la sustitución de un teléfono nuevo de iguales o superiores características en caja precintada por el fabricante, sin ningún pago adicional. Adjunta copia de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que el reclamante adquirió un terminal el 8 de febrero de 2017 en modalidad de venta a plazos de 24 cuotas mensuales de 19,95 euros. Desde el servicio de postventa se remitió al cliente un terminal en perfecto funcionamiento, pero fue rechazado, no obstante se ha anulado el compromiso de permanencia asociado a la línea móvil.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que la empresa le ha comunicado que van a extinguir su tarifa obligándole si quiere continuar en la empresa a contratar una tarifa más cara o resolver el contrato sin penalización, por lo que cree que tiene sentido la extinción total del contrato con la empresa.

El Órgano 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 aporta escrito alegando que rechazó el terminal no porque su funcionamiento no fuera correcto, sino por las marcas producidas por el servicio técnico en pantalla y carcasa del terminal, y el terminal ofrecido lo rechazó porque la empresa no garantizó en ningún momento que no tuviese marcas de uso y estéticas, sólo garantizaba un funcionamiento adecuado, y cuando lo recibió comprobó que presentaba marcas de uso más acusadas que su propio terminal y fue lo que causó el rechazo del mismo. Adjunta correo electrónico de la comunicación del cambio de condiciones de su tarifa. Reitera sus pretensiones.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que está acreditado que el terminal fue entregado al servicio técnico sin daños en la pantalla ni cosméticos, que constan reclamados los daños en la Hoja de Reclamación, pero el reclamante no aporta documentación fotográfica que permita a este órgano valorar la entidad de los daños reclamados, y que los mismos según reconoce el reclamante y manifiesta la empresa no afectan al funcionamiento del terminal. En consecuencia, se acuerda que la empresa reclamada bonifique al reclamante el importe de cuatro cuotas mensuales por importe cada una de 19,90 euros.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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. 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.