



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01368.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de mayo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 la oferta comercial realizada mediante grabación, porque los terminales que le entregan son un modelo diferente y de características inferiores a la contratada (Huawei P20 Lite a coste 0 con una permanencia de 18 meses). Solicita que le entreguen los dos terminales acordados u otros de características similares o superiores.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos, no procede hacer el envío de los terminales reclamados. Se ha comprobado el 7 de noviembre de 2018 el reclamante aceptó una oferta sobre los servicios que tenía contratados con [REDACTED] en las que se incluían dos terminales móviles sin coste mensual, que se correspondían al modelo Huawei P Smart y fueron entregados al día 15 de noviembre de 2018, y fueron devueltos el 29 de noviembre de 2018.

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 aporta grabaciones y escritos con el relato detallado de los hechos, y comparece a la audiencia, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que en la grabación de la contratación que ha aportado se indica que los terminales contratados son dos Huawei 20 Lite. Cuando le enviaron unos terminales de características inferiores reclamó, no le dieron número de incidencia, y le dijeron que le llamarían. Aprovechando que le llamaron del departamento de calidad manifestó su malestar y le dijeron que lo arreglarían, y posteriormente le dicen que no hay stock del terminal, que buscarían otra solución y otros teléfonos que ofrecerle de iguales o superiores características. Al final le dicen que se trata de un error y que se lo dijeron mal. Reclamó ante la SETSI y le contestaron que no eran competentes para resolver la reclamación por terminales. Al día de la fecha ya no le interesa la marca Huawei y prefiere la marca Samsung como el A5 o Xiaomi y solicita que el compromiso de permanencia de 18 meses se cuente desde la fecha de la contratación de la oferta en noviembre de 2018, puesto que durante todo este tiempo ha permanecido en la empresa.

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



Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que ha acreditado la oferta comercial que la empresa reclamada no ha desvirtuado, y que habiendo informado a la parte reclamante en su proceso de reclamación que carecían de stock del terminal Huawei P20 lite y dado el tiempo transcurrido y que se trata de productos tecnológicos, la empresa reclamada deberá entregar a la parte reclamante sin coste dos terminales Samsung o Xiaomi de iguales o superiores características al Huawei P20 Lite, con un compromiso de permanencia de 18 meses con fecha de inicio el 7 de noviembre de 2018, dado que la parte reclamante ha permanecido desde entonces en el operador cumpliendo las condiciones de la oferta.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

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 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.

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, 24 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL