



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01469.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL 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 día 12 de noviembre de 2018 contacta con la empresa por la línea 6560...con la finalidad de adquirir un terminal con el programa renove. Indica que es imprescindible que tenga dos tarjetas (DUAL SIM) una para hablar con su familia en Portugal y otra para datos, en el país donde reside. [REDACTED] le propone una Huawei Mate 20 lite asegurándole que venía equipado con esa tarjeta doble. Le confirman este dato en una tienda [REDACTED]. Decide comprar en [REDACTED] el teléfono y se lo entregan el día 20 de noviembre. Comprueba que aunque el teléfono dispone de espacio para dos tarjetas, solo funciona una de ellas. Comienza a reclamar a la empresa en diferentes momentos hasta que el día 22 de diciembre en lugar de ofrecerle una respuesta asumiendo el error, le dicen que han transcurrido el plazo de desistimiento. Solicita que se cumpla con la venta inicialmente acordada.

La empresa mediante escrito de fecha 15 de marzo de 2019 señala por escrito que no disponen en la actualidad de terminales con servicio Dual Sim, pero el cliente puede adquirir un adaptador externo compatible para disfrutar del servicio. El cliente se encuentra al corriente de pagos con la empresa.



Comunidad de Madrid

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que adquiere y financia un terminal con unas características muy concretas. El teléfono llega a la tienda el 20 de noviembre, comprobando en ese momento que no es lo ofertado ni aceptado. La empresa inicialmente argumenta que podría ser un error de configuración porque el modelo propuesto –Huawei Mate 20 lite– en principio permite tarjeta dual. Tras diversas comprobaciones contacta con la empresa el 10 de diciembre de 2018, comunicando que no desea continuar con el contrato suscrito, por las razones expuestas.

Solicita que la empresa aporte grabaciones telefónicas efectuadas de la oferta y contratación realizada, sin que se le haya entregado.

Nunca estuvo conforme con las características del terminal entregado.

Solicita la sustitución del móvil que está en su poder, por un Huawei que permita la utilización de tarjeta sim dual o que le reintegren 500 euros, poniendo a disposición de la empresa el Huawei Mate 20 lite, que está en su poder, cancelando los próximos pagos como forma de indemnización.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de mayo de 2019 y se opone a la reclamación. Señala que la primera petición de desistimiento fue en fecha 13 de diciembre de 2018, habiendo superado el plazo para gestionar el desistimiento. Reiteran el resto de alegaciones formuladas con anterioridad.

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 de la solicitante debiendo considerarse resuelto el contrato de compraventa suscrito por ambas partes, para la adquisición del terminal Smartphone HUAWEI Mate 20 lite negro.

Manifiesta la reclamante, que desde el primer contacto con la empresa, deja claro su interés por un terminal que permita tarjeta dual sim, siendo grabadas las conversaciones telefónicas mantenidas con la operadora. La compañía, no desvirtúa estas alegaciones, ni aporta grabación de la oferta/ contrato, en sentido contrario.

La empresa le ofrece un modelo con esta característica y después de ser examinado por la clienta comprueba que no permite la utilización de dos tarjetas.

Por ello, y dado que ha quedado acreditado que el terminal no se corresponde con la descripción realizada por el vendedor y no posee las cualidades del producto presentado, se considera que el bien no es conforme y como la empresa admite que no posee ningún terminal Huawei para tarjeta dual sim, no cabe sustitución del mismo, sino resolver el contrato suscrito.



Comunidad de Madrid

Consta probado de conformidad con las Condiciones Generales de los Servicios que la clienta ha puesto en conocimiento de la empresa la falta de conformidad en el plazo de dos meses, admitiendo la empresa una comunicación en diciembre de 2018.

La empresa debe **reintegrar a la reclamante la cantidad total de 317,29 euros**, correspondiente al precio cierto conocido del terminal Huawei Mate 20 lite, según publicidad adjunta a fecha de noviembre de 2018 (419 euros) + la cantidad que en su día entregó como pago inicial del adquirido no conforme (42,35 euros) minorado en la cantidad pendiente de pago a julio de 2019 (14 cuotas de 10,29 euros cada una: 102,90 euros).

La empresa dentro de plazo de cumplimiento del presente laudo, debe poner a disposición de la empresa el terminal que se halla en su poder.

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.

Madrid, 17 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL