

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01499.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALIS:

██████████ en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 que en el mes de julio la empresa le hace una oferta que incluye dos terminales móviles a un coste de 1 euro cada uno durante 24 meses. El mismo día que los recibe quiere cambiar uno de ellos por otro color. Por problemas de [REDACTED] tardó más de un mes en poder devolverlo, en ese momento le dicen que ya no hay de ese color y le ofrecen un terminal S9 plus al mismo precio, llevando en esta situación mas de cinco meses. El día 22 de enero le indican que no se lo pueden dar al precio ofertado. Solicita el terminal prometido al precio acordado, 1 euro al mes durante 24 meses, sin que tenga que esperar ni un solo día más para recibirlo.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de febrero de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que le consta que con fecha 27 de septiembre de 2018 fue devuelto el terminal Huawei P20 Lite por lo que el día 19 de febrero de 2019 se realizó un abono por importe de 24 euros, en relación al precio aplazado facturando por ese terminal. Con fecha 12 de febrero de 2019, se procede de nuevo al envío del terminal Huawei P 20 Lite por un importe de 1 euro. Adjunta copia de contrato de un Huawei P20 Lite Black, y copia del contrato de un Huawei P20 Lite Blue, ambos de fecha 19 de julio de 2018. Finalmente manifiesta que no procede el envío de ningún nuevo terminal ya que constan entregados los terminales contratados el 19 de julio de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 23 de junio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, reiterando los hechos reclamados manifestando que el mismo día que recibió los terminales llamó para cambiar uno de ellos por otro color, y le dijeron que sin problemas. Por problemas que desconoce de [REDACTED] tardó en devolverlo más de un mes, mareándole de un sitio a otro. Cuando ya lo consigue devolver le dicen que el que quiere ya no lo hay en ese color, y le ofrecen un S9 plus al mismo precio, pero había que esperar a que los superiores cargasen el catálogo para que se lo pudieran dar a ese precio, de eso hace más de un mes, y lleva en esa situación más de 5 meses sin que le den solución, y pagando un terminal que no le permiten disfrutar. Cuando exige que se le compense por esta situación le dicen que tiene los máximos descuentos que se le pueden aplicar, y le responden que ya se han aplicado los máximos descuentos que se pueden aplicar. Transcribe las conversaciones con la empresa reclamada. Solicita que le entreguen el terminal prometido S9 plus o uno superior al precio acordado de 1 euro al mes durante 24 meses, que no tenga que esperar ni un solo día más para recibirlo, y que aunque le digan que no le pueden aplicar más descuentos, se le compense de

ARB CRS32



Comunidad de Madrid

alguna manera. La respuesta de [REDACTED] omite todas las llamadas, quejas, pérdida de horas de trabajo, reclamaciones y falsas promesas.

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.
- 3.- Dar lectura al escrito de alegaciones aportado por la empresa reclamada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente, declarando que sin abrir el precinto del terminal lo devolvió porque su esposa prefería otro color, cuando escalaron su problema le dijeron que le entregarían un Galaxy S9 en rosa púrpura valorado en más de 700 euros. El nuevo responsable le dice que es imposible dárselo. Durante los 10 meses entre que devolvió el terminal y le han entregado el Huawei P20 Lite ha hecho uso de la línea con un terminal que le dejaron. Solicita que le cambien el Huawei P20 Lite por el Samsung S9 plus, o que le abonen la diferencia de valor entre los dos terminales, 500 euros, o que le devuelven las cuotas de la tarifa por importe de 46 euros durante los 10 meses que estuvo sin terminal.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el 27 de septiembre de 2018 el reclamante tramitó la devolución de un terminal Huawei P20 Lite. El 19 de febrero de 2019 se ha realizado un abono de 24 euros por el cargo generado por el citado terminal, cuyo importe se se ingresó en la cuenta bancaria donde tiene domiciliados los pagos. El 12 de febrero de 2019, se ha realizado nuevamente la entrega del terminal Huawei P20 Lite, con las mismas condiciones que el enviado nuevamente, una cuota mensual de 1 euro, durante 24 meses. Confirma que actualmente el reclamante ha recibido los dos terminales ofertados en julio de 2018.

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 de la parte reclamante al considerar que la incidencia tiene su origen una decisión del propio reclamante, que una vez que recibe los dos terminales adquiridos, habiendo cumplido la empresa reclamada ambos contratos, decide cambiar uno de los terminales por un color distinto al contratado, gestión que coincide con un cambio de catálogo de la empresa y consiguiente falta de existencias, sin que exista intencionalidad por parte de la empresa en demorar la entrega del nuevo terminal. Indicar asimismo que se aprecia una desproporción sustancial de valor entre los dos terminales reclamados (Huawei P20 Lite y Samsung S9 plus), que no tiene que asumir la empresa, que ha entregado los dos terminales contratados cumpliendo la oferta comercial.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 13 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

