



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04039.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de octubre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: con fecha 23 de septiembre de 2017 compra dos terminales Sony Xperia XA1 a [REDACTED] mediante modalidad renove. En los primeros 15 días, le tienen que cambiar uno de ellos porque daba problemas con el wifi y el bluetooth. En menos de un mes tuvo que enviar los dos terminales por fallos en la pantalla táctil al servicio técnico de reparación por la misma avería. No se soluciona el problema después de enviarlos 7/8 veces. Solicita que le sea devuelto el importe de dichos terminales.

La reclamante mediante escrito de fecha 1 de julio de 2019 indica que no acepta la oferta que le hace la empresa, porque esos terminales salen defectuosos de fábrica. Solicita el reintegro de la cantidad total de 427,56 euros (213,78 euros por cada terminal). Ya se ha comprado unos terminales nuevos.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que a la semana de comprarlos, tuvieron que cambiarle uno e ellos y al mes fallaban los dos. Los terminales defectuosos, están en su casa porque no funcionan y que a pesar de que la empresa indica que le enviaron dos nuevos a la dirección del cliente, jamás ha recibido nada.

Aunque sacó a plazo los teléfonos, los abonó en un solo pago ya que se fue con otro operador en mayo/junio.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de septiembre de 2019, presenta alegaciones para audiencia, en las que manifiesta que tras la comprobación de las órdenes de reparación, se procedió al envío de 2 nuevos terminales modelo SONY Xperia XA1 a la dirección designada, tras ser confirmarlo telefónicamente.

La reclamante está al corriente de pago con la compañía

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, resolviéndose el contrato de adquisición de los dos terminales SONY XPERIA Xa1 a la empresa reclamada en fecha 23 de septiembre de 2017. La reclamante puede disponer libremente de los que en la actualidad se hallan en su poder **y la empresa reintegrará la cantidad total de 271 euros**, habida cuenta que los mismos han sufrido una depreciación y la propia reclamante admite en sus alegaciones que en la actualidad, cada uno de ellos valen como 100 euros menos.

Ha quedado acreditado que dentro del periodo de garantía la usuaria ha usado los terminales pero que los ha tenido que llevar al servicio técnico en un mínimo de cinco ocasiones. Se le ha prestado servicio en cada una de ellas, aunque finalmente no se ha logrado la conformidad del producto. Expone, que ya no quiere esos terminales.

La empresa reconoce esta circunstancia al manifestar que “ *tras comprobar las órdenes de reparación...*” y que “ *se procedió al envío de dos nuevos terminales*”, aunque no acredita que se le entregaran a la reclamante.

Con el reintegro de la cantidad mencionada (271 euros), la reclamante podrá comprar los terminales que estime convenientes y en lugar que ella elija.

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.



Comunidad de Madrid

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

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, 02 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL