



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04381.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de noviembre de 2019 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 presentada el 13 de mayo de 2019 que puede resumirse en el cobro ilícito y generalizado de portes, ignorar arbitrariamente las alegaciones, cobro ilícito de facturas emitidas en papel desde que entra en vigor la Ley 3/2014, de 27 de marzo hasta agosto de 2018 (54 cobros de 1,21 € cada uno incluyendo el iva= 65,34 €). No es una denuncia particular sino que es una actuación generalizada al resto de usuarios. La empresa justifica el cobro alegando ser un servicio premium que llama "factura premium detallada", cuando toda factura debe ser detallada, y su falta supone un principio de indefensión del consumidor ante cualquier problema o discrepancia con lo facturado. Es una práctica abusiva y contraria a derecho. Reclama la cantidad de 65,34 €.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 24 de junio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en las facturas emitidas del 23 de marzo de 2014 al 23 de agosto de 2018, se han tarificado las cuotas del envío de facturas detalladas en formato papel de forma correcta, puesto que el cliente dispone del envío de facturas de forma gratuita en las modalidades de facturas resumidas en formato papel y en facturas detalladas en formato electrónico. Informa que en el periodo comprendido del 23 de marzo de 2014 al 23 de agosto de 2018, el cliente había elegido el envío de facturas detalladas en formato papel. Asimismo, indica que el 20 de septiembre de 2018, se gestionó el cambio a facturas detalladas en formato electrónico a petición del cliente, por lo que desde la factura de factura de 23 de septiembre ya no se tarifica ninguna cuota en concepto de envío de facturas. Las condiciones del contrato se pueden consultar en [REDACTED] Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante aporta escrito con fecha 16 de julio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que denuncia infracciones sancionables, y quiere hacer valer los derechos reconocidos en la ley para la protección del consumidor ante conductas abusivas, desleales, ilícitas...y en ningún caso la intención es resolver un desacuerdo con la mercantil sino denunciar conductas ilícitas: la mercantil no cumple la garantía del terminal cuya reparación reclama el 19 de noviembre de 2018 ante el no funcionamiento del micrófono, exigiendo unos gastos de envío de 13,95 € o exigiendo que lleve él el terminal a una tienda física, y no gestionan sus reclamaciones, consigue interponer una con nº 187247315 de la que no recibe respuesta, posteriormente reclamaciones nº 416749547, 4167780014 y 187423281, que tampoco contestaron, y

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

que abren y cierran en el día. Desde el 20 de noviembre de 2018 no hay comunicación con la empresa. El 20 de febrero de 2019 recibe llamada de un operario de la empresa interesándose por la incidencia y le reitera que o paga los partes o no atienden la garantía ni sus reclamaciones, entonces ya no solicita reparación sino sustitución del terminal por el retraso e inconvenientes y no atienden su petición. El 5 de mayo de 2019 vuelven a contactar con él ofreciendo la reparación asumiendo gastos y ofreciendo temporalmente un terminal de sustitución mientras dure la reparación, pero informa que ya su decisión es un terminal nuevo, y le dicen que esa opción no existe. El sistema de reclamaciones de la empresa vulnera las leyes incluyendo la ley de competencia desleal. La mercantil no proporciona dirección de correo electrónico para interponer quejas y reclamaciones. Adjunta albarán de entrega del terminal de fecha 22 de mayo de 2018.

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 escritos con fecha 3 de octubre, 4 de octubre, 7 de octubre, 10 de octubre y 14 de octubre de 2019 que quedan incorporados al expediente, y al que adjunta grabación y archivos para demostrar la dificultad e irregularidades cuando se interpone una reclamación. Referente a la reclamación de cantidades con respecto al cobro por emisión de facturas detalladas, después de revisar las leyes cede completamente la razón a la mercantil, admitiendo estar equivocado y mal instruido, motivo por el que en el escrito de 3 de octubre de 2019 no incluía la reclamación de tales cantidades. En cuanto a su decisión de sustitución del terminal deriva directamente ante la reiterada negativa durante los 6 primeros meses de la mercantil de no atender la garantía si no pagaba los importes de los gastos de envío, que supone un incumplimiento de la garantía, no es él quien rechaza la recogida del terminal para su reparación, son ellos los que se niegan si no paga los gastos de envío. Solicita la resolución del contrato de todos los servicios que tiene contratados conservando sus numeraciones, por el grave incumplimiento de las obligaciones de la empresa (no acoger sus reclamaciones, imponer pagos contra la ley, incumplir la garantía y negar la opción amparada por la ley de sustitución del terminal), sustitución del terminal por uno nuevo igual o si no es posible, de iguales características dado que lleva pagadas 10 cuotas mensuales desde que no atienden la garantía, solicita que anulen las 8 cuotas pendientes de pagar. El propósito es rescindir el contrato y recibir un terminal nuevo. Solicita que la mercantil antes de enviar el terminal nuevo, le informe por escrito sobre la marca, modelo y características técnicas del mismo para comprobar que es igual o similar al que ha de ser sustituido y proceder a su aceptación o rechazo. Traslado de sus denuncias a los organismos competentes para su investigación y control (inspección y sanción) y ser debidamente informado. Adjunta escrito de la Secretaría de Estado para el Avance Digital, y documentos de la empresa reclamada sobre el estado de incidencias, y escritos de fecha mayo y septiembre de 2019 dirigidos a la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 4 de octubre de 2019, que fue remitido a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y manifiesta en relación a la sustitución del terminal, que la parte reclamante adquiere el dispositivo para la línea [REDACTED] con posterioridad a la contratación inicial con fecha 18 de mayo de 2018, LG Q6 gris abonando un importe mensual de 5,50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. Al



Comunidad de Madrid

respecto el equipo se encuentra dentro del periodo de garantía que ofrece la Ley y una vez realizadas las comprobaciones oportunas, la empresa ha solicitado la recogida del terminal con fecha 19 de febrero de 2019 y 6 de mayo de 2019, para atender la solicitud de reparación, pero se han cancelado dichas recogidas a petición del reclamante. Es el departamento técnico quien determina si porcede la reparación del terminal o bien, en envío de un nuevo dispositivo según el estudio realizado, por lo que el reclamante debe entregar el citado terminal. Finalmente manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente Laudo, en EQUIDAD de acuerdo con la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante en virtud del artículo 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en materia de garantía de los productos, al considerar la incidencia en la gestión de la garantía del terminal comprado el 18 de mayo de 2018 y entregado a la parte reclamante el 22 de mayo de 2018, en cuanto que la empresa reclamada pretendió cobrar indebidamente los gastos de envío, y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido sin solucionarse la incidencia desde el 19 de noviembre de 2018, la empresa reclamada debe recoger el terminal LG Q6 gris con [REDACTED] en el domicilio de la parte reclamante, y entregarle un terminal LG Q6 gris nuevo, u otro terminal de iguales o superiores características, sin coste de gastos de envío, y debiendo abonar la parte reclamante las restantes cuotas aplazadas pendientes de pago, al realizarse una sustitución y no una resolución del contrato de compraventa.

NO ENTRAR A CONOCER del resto de la pretensiones formuladas al ser objeto de tramitación del expediente RC1010202/19 en la Secretaría de Estado para el Avance Digital desde el 3 de mayo de mayo, según manifiesta la parte reclamante, anterior a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje el 13 de mayo de 2019.

Los hechos objeto de denuncia por presuntas infracciones administrativas, fueron comunicados con fecha 3 de junio de 2019 a la Subdirección General de Consumo y Control del Mercado de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, careciendo los órganos arbitrales de competencias sancionadoras.

Queda expedita la vía judicial para reclamar los conflictos no resueltos por este órgano arbitral, y en su caso y según disponga por la Secretaría de Estado para el Avance Digital.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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