



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04481.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de marzo 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 CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: Pidió un móvil Iphone 8 Plus y le llegó al domicilio un IPHONE 8 gb plata . El pedido lo hace por internet, por renovación del móvil . Ha realizado múltiples reclamaciones y hasta ahora no tiene respuesta. Por último pidió que le enviaran la escucha activa en la fecha en que hizo el pedido (9 de octubre de 2017) y no tiene respuesta.

Solicita el producto que pidió (Iphone 8 plus 25GB plata) y que le pasen a recoger el otro terminal, que está pagando hasta la fecha sin usarlo.

La empresa mediante escrito de fecha 17 de diciembre de 2018 manifiesta que acepta expresamente este arbitraje. Señala que el terminal ofertado a la reclamante es el Iphone 8 256Gb Plata y no el Iphone 8 Plus.

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.- Audición de la grabación telefónica.

La parte reclamante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita que le cambien el teléfono ya que en el minuto 7 de la grabación telefónica de la contratación manifiesta su intención de un teléfono de pantalla mas grande, referido al Iphone 8 plus.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 6 de febrero de 2019 reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones. Adjunta grabación de la contratación para la adquisición del terminal y señala que el terminal contratado es un Iphone 8.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda, tras la aceptación expresa por parte de la entidad reclamada de someter a arbitraje de consumo este expediente, **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante, por cuanto verificado el contenido de la grabación de la contratación telefónica realizada el 9 de octubre de 2017, el comercial explica características de dos modelos diferentes: el modelo Iphone 8 256 Gb, y el Iphone 8 Plus.

La reclamante se interesea por el terminal Iphone 8 Plus-debido al tamaño más grande de su pantalla-, aunque el resto de condiciones informadas se corresponden con el modelo que recibe en su domicilio "Iphone 8 256 Gb plata",

En la contratación telefónica realizada se comprueba que la usuaria no es informada del derecho de Desistimiento que le asiste en esta contratación a distancia, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 102 y ss. del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios

Tampoco hay constancia de la entrega a la usuaria en momento posterior de las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, ni formulario específico establecido en el art. 97 de la citada normativa.

Por todo ello se faculta a la empresa, para que cumpla el presente laudo, eligiendo unas de estas dos opciones:

- a) entregando a la consumidora un teléfono Iphone 8 plus 256 Gb en las mismas condiciones de precio y pago, que en su día le ofrecieron por el Iphone 8 256 Gb, debiendo abonar las mensualidades y conceptos acordadas.
- b) recogiendo el terminal que se halla en poder de la reclamante, con devolución de todas las cantidades abonadas hasta el momento de la recepción del presente Laudo. En este caso se declararía resuelto el contrato de venta.

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, 19 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL