



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 06062.5/2019

**RECLAMANTE:**



**RECLAMADO :**



Teléfono Asociado:



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

**PRESIDENTE:**



empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**



en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.



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 que el 23 de septiembre de 2018 adquirió un terminal nuevo que venía con piezas defectuosas según nota de reparación del S.A.T., y solicitó el cambio por un terminal nuevo que le fue denegado por lo que solicitó la cancelación del contrato de compra comunicado a la empresa por teléfono y por correo electrónico y ordinario. Solicita que no le reclamen el pago del terminal. Adjunta copia de las Hojas de Reclamación.

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, y declara que se quedó en la tienda tanto el teléfono reparado como el terminal que le ofrecieron "puesto nuevo" que rechazó, porque quería un teléfono nuevo, que es lo que compró. Desistió de la contratación mediante llamada telefónica al servicio de atención al cliente que se lo confirmó, y por carta certificada. Solicita pagar consumo y cuota de los servicios facturados por importe de 36,34 euros y 27,67 euros, y que cancelen los cargos del terminal.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que el reclamante adquirió un terminal el 23 de septiembre de 2018 con la modalidad de pago a plazos que fue entregado en un distribuidor asociado. Detalla los requisitos para cubrir la garantía. El terminal fue reparado dentro de la garantía. El 11 de octubre de 2018 se generó la orden de trabajo por la que se procedió a sustituir el citado terminal por otro del mismo modelo. La línea móvil se portó a otro operador el 5 de noviembre de 2018 por lo que se generó el cargo de 667 euros. El reclamante adeuda 761,35 euros correspondiente a las facturas de 15 de octubre y 8 de noviembre de 2018, cuya reconvencción solicita.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el terminal se averió a los pocos días de la compra por piezas defectuosas habiéndose sustituido un elevado número de piezas según refleja el informe técnico, por lo que el reclamante ejerció su derecho estando la avería en garantía, de optar por la sustitución por un nuevo terminal, solicitud que no fue atendida por la empresa reclamada que le ofreció un terminal "puesto nuevo". En consecuencia, se resuelve el contrato, el terminal queda en poder de la empresa reclamada, que debe anular los cargos facturados en relación con el terminal por importe de 697,33 € de las facturas de 15 de octubre y 8 de noviembre de 2019.

**ESTIMAR PARCIALMENTE** la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 761,35 euros, debiendo abonar la parte reclamante **64,01 euros** correspondiente a los cargos de cuota de servicios de las facturas de 15 de octubre y 8 de noviembre de 2019.

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.

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.

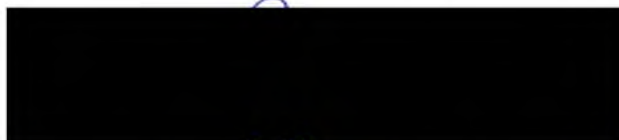
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



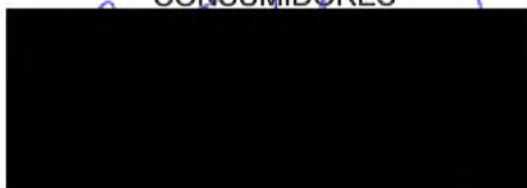
## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 13 de noviembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

