



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07548.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 que contrató el 05/06/18 con [REDACTED] en un puesto comercial el servicio de Fibra más tres líneas móviles. Las condiciones contractuales que le facturan no corresponde con la oferta realizada, que consistía en el regalo de una Smart TV LG de 43 pulgadas y en la entrega de un terminal móvil Nokia 7 Plus por una cantidad mensual, pero ha recibido un terminal y una televisión de características muy inferiores, el terminal lo devolvió pero la televisión, después de múltiples llamadas e intentos, no lo ha logrado y le han cobrado 189,26 euros. Solicita la recogida de la televisión marca Toshiba de 32 pulgadas que recibió, la devolución del importe cobrado, la entrega de la Smart TV correcta y el terminal móvil solicitado.

La parte reclamada alega que con fecha 07/06/2018 el cliente aceptó la contratación de la Smart TV Toshiba 32 W3753DG, siendo entregado con fecha 19/06/2018. Con fecha 21/06/2018, en plazo de 14 días de desistimiento, se recibe llamada en el Servicio de Atención al Cliente anunciando que lo ha recibido y no desea quedarse con dicho equipo. Que una vez que quede constancia de la devolución del terminal por parte del abonado se procederá a ajustar el importe facturado por la no devolución del equipo de la factura de fecha 08/08/2018. En relación a la entrega de una nueva Smart Tv, manifiesta que se le entregó el dispositivo ofertado.

La parte reclamante alega que aceptó la contratación de la Smart TV LG 43, la televisión que llevaron fue entregada al portero de la comunidad de propietarios. El contrato no le ha sido presentado a la firma en ningún momento. El terminal no se encuentra devuelto perfectamente empaquetado y en espera de ser recogido, que en varias ocasiones, a lo largo de dos meses, cada vez que llamaba a [REDACTED] le llegaba un SMS indicándole que en 48 horas pasarían recoger la televisión a su domicilio, lo cual no se ha producido nunca.

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, añade que la televisión se encuentra en su domicilio embalada..



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se reitera en sus anteriores manifestaciones.

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 TOTALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto, de acuerdo con las manifestaciones del reclamante en el acto de la vista y acreditado, mediante copia de texto del chat de WhatsApp mantenido entre las partes, que lo recibido no se corresponde con la oferta contratada, así como la no recogida de la televisión por la reclamada, este Órgano Arbitral resuelve que la parte **reclamada debe proceder a recoger**, en el domicilio de la reclamante, la televisión entregada, Thosiba Smart TV 32, y **entregar** la televisión contratada, Smart TV LG de 43 pulgadas, u otra de iguales o similares características.

Así mismo la **empresa reclamada debe devolver a la reclamante el importe de 189,26 euros**, cobrados en concepto de penalización por no devolución de equipo.

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

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL