



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 00581.0.2022

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

D*####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion UNION DE COOPERATIVAS

DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta

Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D.####, en representacion de COLEGIO OFICIAL

INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.É inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El 16/06/21 se

adquiere para la línea ####, un dispositivo, modelo XIAOMI REDMI NOTE 10 PRO AZUL

teléfono sequia sin funcionar de forma correcta, por lo que se vuelve a enviar de nuevo el terminal

al fabricante para que lo revisasen de nuevo, puesto que no lo habian revisado correctamente

teniendo finalmente la misma respuesta, que el teléfono funcionaba de forma correcta. A fecha

actual el telefono sigue en la tienda.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ie Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes por escrito.La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta en el expediente y solicita: "Reclamamos el importe cobrado hasta la fecha. Expongo que son 214 euros, siendo este el total del compromiso, puesto que no sabemos en que momento se va a interrumpir el cobro de la cuota de 9 euros que se nos esta cobrando de forma indebida.



Comunidad de Madrid

Dependiendo de si se interrumpe antes de las 24 cuotas, el importe seria inferior, pero indicamos el total para que tengan una referencia. Aprovecho para informar de que no disponemos del terminal y aun asi estamos pagandolo mes a mes, También indicar que a consecuencia de ello, tuvimos que solicitar otro terminal, dado que al no disponer de un terminal que funcione correctamente, tuvimos que comprar otro (fue comprado a través de ##### también). Como ultima pretension, solicito que seamos indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados. En su escrito de 18 de febrero de 2022 refiere: "Estoy en desacuerdo con la contestación de la compañía #####, por los motivos que les vuelvo a indicar: El 16/06/21, adquirimos para la línea #####, un dispositivo, modelo XIAOMI REDMI NOTE 10 PRO AZUL, con un pago establecido de 24 cuotas de 9 euros por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un periodo de 24 meses siguientes a la firma del contrato. Me consta que, como se indica en la página web de #####, si el cliente dispone de un terminal nuevo, y durante los primeros 15 días detecta que tiene algún defecto o avería, le corresponde el cambio por uno nuevo. Asimismo, llevamos el teléfono al punto de venta dentro del plazo indicado de los 15 días para proceder a su desistimiento, dado que el terminal no funcionaba correctamente, pero desde la tienda se nos indicó que no procede el desistimiento en caso de compra en tienda física como fue el caso. Al no aceptar desde tienda esta petición, nos llevamos el terminal a casa. Pasaron unos días y pudimos comprobar que el terminal continuaba sin funcionar de forma correcta. Volvimos a la tienda, dado que mi hermana no podía estar con un teléfono con un incorrecto funcionamiento (tanto en lo personal como en lo profesional) por lo tanto el terminal fue enviado al fabricante (el personal de la tienda comprobó que no funcionaba correctamente). Cuando la tienda recibí el terminal después de haber sido revisado por el fabricante, indicando que no tenía ningún fallo, el propio personal de la tienda revisó de nuevo y el teléfono seguía sin funcionar de forma correcta; dado que el terminal no funcionaba en óptimas condiciones e insistió nos indicaron que no teníamos derecho a la opción de desistimiento (estando la primera vez que lo solicitamos dentro del plazo), entonces solicitamos que enviaran de nuevo el terminal al fabricante para que lo revisaran de nuevo, puesto que no lo habían revisado correctamente, teniendo finalmente la misma respuesta, que el teléfono funcionaba de forma correcta. Cuando indicamos que ya no queríamos el teléfono, fue por la desesperación, dado que no nos dejaron en un primer momento ejercer el derecho de desistir del terminal estando en plazo, y además devolvernos el mismo sin ser reparado o en su defecto por un nuevo terminal. En ese momento fue cuando desde la tienda física nos indicaron que existía el plazo de desistimiento, cuando desde el primer momento lo solicitamos y nos lo negaron. En su escrito de 13 de septiembre de 2022 refiere: "en respuesta al correo certificado recibido para la citación del 30 de septiembre, les adjunto la documentación ya proporcionada anteriormente, pero, además también adjunto las facturas que se han generado a partir de diciembre de 2021 hasta a día de hoy". La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, les informamos de que, el 16/06/21, el cliente adquiere para la línea #####, un dispositivo a coste promocional, modelo XIAOMI REDMI NOTE 10 PRO AZUL, con un pago establecido de 24 cuotas de 9 euros (impuestos incluidos) por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un periodo de 24 meses siguientes a la firma del contrato. Les señalamos que, tal y como se indica en la página web de ##### www.#####.es, si el cliente dispone de un terminal nuevo, y durante los primeros 15 días detecta que tiene algún defecto o avería, le corresponde el cambio por uno nuevo. A este respecto, les comunicamos que, para detectar y valorar la sustitución del terminal, el fabricante y, por lo tanto, su servicio técnico, debe comprobar la avería o defecto del teléfono en el caso de que lo tuviera antes de proceder a su cambio, siendo por lo tanto correctas las gestiones realizadas desde el punto de venta. En este sentido, y una vez se verificó que el terminal no presentaba ningún fallo en su funcionamiento, la posterior petición de desistimiento realizada por parte del cliente, puesto que ya no quería el terminal, no se tramitó por no estar en plazo para el ejercer el derecho, siendo de catorce días desde la fecha de entrega del dispositivo. Para finalizar, les notificamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en la marca #####.

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

En su escrito de fecha 22 de septiembre 2022 se ratifica en lo anterior. Junta Arbitral Regional

de GConsuma De la documentacion aportada al expediente, no queda acreditado si el teléfono esta defectuoso y de ahí la solicitud de desistimiento. Si queda acreditado que la reclamante acudio ante de los 14 dias a la tienda fisica para Solicitar el derecho de desistimiento al no funcionar correctamente. De las facturas aportadas por la reclamante, se puede constatar que la linea ##### asociada al telefono origen de la controversia, Xiaomi Redmi Note 10 Pro Azul, no tiene consumo alguno, por lo que dicho teléfono no se esta usando.

Tras lo cual y, previa deliberacion, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el importe pagado hasta la fecha que asciende a 144€ a fecha actual y no debe de pasar ninguna cuota mas a la recepcion de este Laudo. Asi mismo se DESESTIMA las pretensiones de Ja reclamante sobre los daños y perjuicios solicitados, al no estar ni cuantificados ni documentados. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad se realizara 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 Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificaci6n de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisidn o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitación, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulacion 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 correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitación, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulacion 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 correccion, aclaracion, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

ARBCRS32



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, 03 de octubre de 2022

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 03 de octubre de 2022

ARBCRS32