



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03259.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

####, en representación de CONFEDERACIÓN GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: Adquirió en diciembre de 2020 al #### ("CTI") un dispositivo anotador con línea braille Orbit Reader 20. Con la información de que podrá actualizarse por unos 150/200 euros Orbit Reader 20 Plus, lo cual parece ser que ahora podría ser mucho más. Entiende que ha comprado un artículo con información engañosa y errónea de la ####. Solicita la devolución del producto o una buena resolución del problema.

Presenta para justificar la compra factura nº #### con fecha de pedido del 16/12/2020 por un ANOTADOR CON LINEA ORBIT READER 20. Número de serie: FLA#### F. La garantía es hasta el 16/12/2022. El total a pagar es de 648,00 EUR.

Indica también que compraron el producto a la #### por la garantía de la misma con los afiliados y por eso su consternación y malestar al no encontrar apoyo ni respaldo por parte de dicha entidad. Pudiendo haber comprado el producto en EEUU ya actualizado, están seguros de que en otras tiendas hubieran devuelto el producto o hubiera alcanzado un acuerdo beneficioso para ambas partes.

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 añadiendo, en resumen, las siguientes alegaciones: Que se ha dirigido al CTI de la #### en reiteradas ocasiones en fechas comprendidas entre el 30 de noviembre de 2020 y el 15 de diciembre del mismo año, pudiéndose verificar en el registro de llamadas del CTI de la #### ya que ellos graban todo. Obteniendo en todo momento la misma información sobre el precio de la actualización del producto y en base a ello compró el producto. Cuando recibimos el correo con un precio totalmente distinto del que se nos había informado, intentamos hablar para alcanzar algún tipo de acuerdo y nunca podían ponerse los responsables.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** y en resumen indica:

ALEGACIONES PREVIO. - Que esta parte presentó el 7 de julio de 2021 un escrito ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en el que comunicaba que deseaba someter la presente **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, informando de los hechos acontecidos.

PRIMERO. - Que el ##### (en adelante. "CTI") comercializa un dispositivo anotador con línea braille Orbit Reader 20. A raíz de varias consultas de clientes interesados, durante el mes de octubre de 2020 se solicitó información al proveedor de estos dispositivos para que diera una estimación del coste que supondría la actualización del anotador Orbit reader 20 al Orbit Reader 20 Plus, dispositivo que aún no se estaba comercializando en ese momento, a lo que el proveedor estimó un precio de 150€.

SEGUNDO. - Que con fecha 15 de diciembre de 2020, #####(marido de la reclamante) solicita información al CTI sobre el dispositivo de lectura braille y, entre otras cuestiones, consulta el coste de la actualización del dispositivo Orbit Reader 20 a Orbit Reader 20 Plus. En respuesta a su consulta se le informa que el proveedor comunicó una estimación de precio de 150€ aproximadamente, advirtiéndole que este dispositivo aún no se estaba comercializando. Finalmente, el cliente decide adquirir el dispositivo.

TERCERO. - En el mes de enero de 2021, EL CTI vuelve a contactar con el proveedor para que actualice la estimación del coste de actualización, informando en esta ocasión que el precio podría oscilar entre 375€ y 400€, debido a que por la crisis sanitaria del Covid-19 se habían incrementado los gastos de transporte y aduanas. Se adjunta a este escrito el correo con la información facilitada como **documento número 1**. Ante la diferencia de precio con la estimación que se dio inicialmente a los clientes, se decide contactar vía correo electrónico con todos aquellos que en algún momento habían solicitado información sobre la actualización del dispositivo, informándoles de esta nueva estimación del precio y consultando si seguirían interesados en la compra. De los trece clientes contactados, dos comunican que siguen interesados, tres prefieren esperar a saber el coste final del dispositivo y la actualización una vez se comercialice y el resto o no contestan o no están interesados. La reclamante es uno de los clientes que no contesta a este correo electrónico.

CUATRO. - A raíz de esta información, con fecha 3 de febrero de 2021, la reclamante presentó una queja ante el CTI en la que solicita la devolución del dispositivo debido a que el precio de actualización es superior al que se estimó en un principio. A esta **reclamación** se contesta comunicándole que no es posible la devolución del dispositivo puesto que no presenta ningún defecto y la información que se le dio en su momento sobre el precio de la actualización era una mera estimación y en ningún momento se confirmó que ese fuera el precio definitivo.

Señalar que, en Nota-Circular número 78/2021, de 20 de septiembre, de la Dirección de Autonomía Personal, Accesibilidad, Tecnología e Innovación de la #####, se publica el precio del nuevo material incorporado al catálogo de productos tiflotécnicos, puesto a la venta a través del CTI, entre los que se incluye el precio del anotador con línea Orbit reader plus 20, que será de 740,00 €, IVA incluido. Se adjunta a este escrito la Nota Circular mencionada como **documento número 2**. Asimismo, se adjunta un correo electrónico del proveedor, de noviembre de 2021, en el que prevé una subida del precio de este producto para el año 2022, que se adjunta como **documento número 3**.



Comunidad de Madrid

Pretensión de la parte reclamante ##### en el sentido de poder adquirir a la ##### el citado producto, es decir, la actualización del dispositivo Orbit Reader 20 a Orbit Reader 20 Plus, al precio de 200 euros. A estos efectos, una vez ya esté disponible en el mercado la citada actualización, el reclamante deberá confirmar a la ##### que continúa con su deseo de adquirirlo y pagar a la ##### los citados 200 euros, quedando la ##### obligada a suministrar la citada actualización en el citado precio.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.