



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06296.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 18 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, 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: El mes de noviembre se compra un terminal iPhone 12 Pro Max color azul. El teléfono se recoge el 3 de diciembre de 2020 y el teléfono venía con un fallo de fábrica. Se intenta que lo cambien o que me quiten los recibos. Se llama el 17/12/2020 para saber por el estado del teléfono y de atención al cliente refieren que la compra está cancelada y se ha realizado el desistimiento. Por lo que tuve que comprar otro teléfono. A partir de aquí empezó todo el problema de cobros de facturas.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "Me devuelvan los recibos de facturas cobrados, correspondientes a los meses y descontados sus abonos que me realizaron". Escrito de 11 de agosto de 2021: "No considero resuelto el reclamo y no busco ningún tipo de indemnización, simplemente que acepten su error y me devuelvan las facturas pagadas hasta la fecha".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en escrito de 25 de junio de 2021 lo siguiente: "A fecha 28/12/2020 se tramitó una orden de reparación con nº F#####, sobre el terminal modelo iPhone 11 128GB". Una vez realizada la revisión y actualización de dicho terminal, este fue devuelto al punto de venta para ser recogido por el cliente. Y fue recogido por el cliente el 10/04/2021. La petición de desistimiento no pudo llevarse a cabo porque el cliente aceptó la reparación del mismo. Se realizó una devolución de 51,26€ impuestos incluidos correspondiente al importe de una cuota mensual del terminal indicado como compensación por la demora en la entrega. El cliente está al corriente de pago.

Comunidad de Madrid

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 del reclamante, ya que de la documentación aportada al expediente, entendemos que el terminal reparado y del que se aporta orden de reparación es un iPhone 11 128GB y no es el adquirido por el reclamante que es un iPhone 12 Pro Max, como así se puede constatar en las facturas y en la oferta aportada. Dicho terminal se adquirió con fecha 03/12/2020 y el 07/12/2020 se solicita su devolución por un defecto de fábrica pero no se realiza este trámite sino una reparación por lo que se sigue cobrando al reclamante la cuota del terminal en la facturación sin tener el mismo. La reclamada no aporta documento alguno de que el reclamante recogiese el terminal. Por ello, este Órgano Arbitral estima que la mercantil ##### debe reintegrar al reclamante, ####, la totalidad de los importes cobrados por el iPhone 12 Pro Max 256GB Azul. Dicho abono se realizará al número de cuenta que la mercantil tenga del reclamante.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.