



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07614.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de abril de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Organización de Consumidores y Usuarios, 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: Se compra un teléfono aplazado a #####. Desde el primer momento dejan de oír al interlocutor y se notifica a #####. Se intenta en dos oficinas de Madrid y no abren incidencias ni recogen el teléfono averiado ni dejan uno de sustitución. Después de varios intentos de reparación se refiere a la mercantil que se quiere uno nuevo.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y manifiesta: "Solicito un teléfono nuevo y enviar después el averiado". En escrito de 30/08/2021, la empresa procedió a la reparación en tres ocasiones sin resultado satisfactorio. "Quiero un nuevo terminal". En escrito de fecha 25/03/2022, refiere: "Volver a ponerme en contacto hace un mes aproximadamente con el servicio de reparación y me indicaron que no disponían del mismo modelo y que si aceptaba uno nuevo de iguales características y le dije que sí. En principio, el problema está solucionado aunque no así la atención al cliente de #####".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "Tenemos constancia de que el terminal objeto de la controversia, un Redmi Note 9 Pro 128 GB Grey, fue depositado en uno de nuestros servicios posventa para tramitar su reparación. La reparación fue realizada por uno de los servicios técnicos oficiales del fabricante con los estándares de calidad fijados por este". En su escrito del 21 de marzo de 2022 se ratifica en lo anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Comunidad de Madrid

Según el escrito de la reclamante de fecha 25/03/2022 en el que refiere: "Volví a ponerme en contacto hace un mes aproximadamente con el servicio de reparación y me indicaron que no disponían del mismo modelo y que si aceptaba uno de iguales características y le dije que sí. En principio el problema está solucionado, aunque no así la atención al cliente de #####". Para mayor abundamiento, en su escrito de fecha 21 de abril de 2022 refiere: "si está resuelta". Según ambos escritos, este Colegio Arbitral entiende que están satisfechas las pretensiones del reclamante y se procede al ARCHIVO de dicha solicitud de arbitraje.

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.

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.