



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08368.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo 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 Asociación de Mujeres y Consumidores de Madrid, 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 lo siguiente: Con fecha 30 de Julio de 2021, se realizó la compra a **plazos** de un teléfono móvil (Smartphone) REDMI NOTE 10S. Cuando instaló el equipo para proceder a su uso, se dio cuenta de que el equipo tenía un problema. Llamó a la compañía ##### y le dijeron que iban a recoger el equipo para ser reparado. Contestó que no quería una reparación sino un equipo nuevo. Ante esto, le dijeron que no entregara el equipo al transporte y que al día siguiente lo debía entregar en una tienda física. Eso es lo que hizo, pero en la tienda física le dijeron que no lo admitían y que necesitaba un número de devolución. Desde la tienda llamó a la compañía para solicitar ese número y resulta que no existía ningún trámite por parte de la compañía, de tal forma que no podía dejar el equipo. Es más, la señorita que le atendió le dijo que si dejaba allí el equipo se enviaría para reciclaje. El día 18/8/21 volvió a llamar a la compañía y quedaron por fin en hacer la recogida del equipo roto y traer un equipo nuevo. Volvió a llamar porque no han venido a recogerlo y resulta que no existe orden. Solicita el terminal nuevo y una indemnización por lucro cesante de 280,00.-€ por día (a partir del día 13/08/2021 donde se inició este proceso, hasta el día que ellos nos hagan entrega del equipo). Por otra parte, le obligan a tener una permanencia de 24 meses sin disponer del equipo, además de haber facturado la primera cuota.

La parte reclamada alega que han comprobado que la cliente, con fecha 30/07/2021, adquirió en un punto de venta de ##### el terminal Xiaomi Redmi Note 10S azul asociado a la línea ##### por una cuota al mes de 6 euros con impuestos x 24 meses y compromiso de permanencia de 24 meses. Tal y como consta en el comprobante de venta que aporta la abonada. En este sentido, con fecha 13/08/2021, la cliente notificó que el terminal no funcionaba correctamente y solicitó la aplicación de la Garantía de Origen, por lo que se abrió una orden de reparación FO##### para la revisión del terminal. Asimismo, con fecha 17/08/2021, la cliente solicitó el desistimiento del terminal Xiaomi Redmi Note 10S azul, fuera de **plazo** de desistimiento.

Respecto a lo indicado, comunican que la orden de recogida FO##### se canceló con fecha 27/08/2021, al no haberse entregado el terminal por parte de la abonada. Tras lo indicado, señalan que no corresponde a ##### la entrega de un nuevo terminal. En caso de avería, la clienta debe acudir a un punto de servicio postventa ##### para la revisión y eventual reparación del mismo de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable.

En referencia a la indemnización económica solicitada, les notificamos que ##### no entra a valorar indemnización por el motivo objeto de la **reclamación**. Para finalizar, comunican que la #####.

Comunidad de Madrid

, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####.

La parte reclamante manifiesta que no está de acuerdo con la respuesta que esta empresa da. Que el día 30/07/2021, adquirió un terminal Xiaomi Redmi Note 10s. El día 11/08/2021 le llama ##### porque uno de sus móviles adquiridos tenía problemas de configuración, ##### realiza la configuración en línea mediante un programa, entonces le informan que el móvil que compró hacía unos días presentaba algunos problemas y que si lo podían mirar en línea también, pero como el terminal no permite bajar aplicaciones no se pudo hacer nada. La asesora le dice que el terminal hay que recogerlo porque presenta una avería, le dice que no tiene otro móvil y que necesita uno nuevo, se negó a recibir el móvil reparado, porque compró un producto nuevo. Le dice que se lo van a recoger y le harán la entrega de uno nuevo en un periodo de 12 horas, cosa que no cumplen. Llamó de nuevo el día 13/08/2021, la persona que le atiende le dice que no hay ningún reporte de **reclamación** y menos de recogida, pero ese reporte no aparecía porque estaba incluida en la llamada que hizo su esposo para la configuración del terminal. Después de muchas llamadas durante los días 12 y 13 le dicen que el lunes 16 van a su casa a realizar la recogida y le entregarán un terminal nuevo. Le dejó claro a la asesora que si no le hacen la entrega del terminal nuevo se negaba a recibir ese en reparación, por lo que al no tener manera de cancelar la recogida, le aconsejan no entregarlo y que al día siguiente martes fuera ella a la tienda de ##### más cercana lo llevas y allí te darán uno nuevo. Se desplazó a la tienda del centro comercial #####, allí le dicen que le debieron enviar un código a su móvil pero no lo enviaron, realiza una llamada a ##### y le dicen que no hay constancia de nada, no lo pudimos resolver y hasta la fecha esta empresa le dejó con el móvil así, tomando la decisión de darse de baja como clientes y no se dieron de alta con otra compañía. La nueva compañía le instala la fibra óptica, pero recibe una llamada de nuevo de ##### ofreciéndoles un descuento y que además ellos se encargarían de pagar la instalación de la fibra que nos había instalado la nueva empresa, por un valor de 150 euros, mi pregunta es, si el terminal Xiaomi, tenía un coste más o menos como el valor de la instalación de la fibra. Le insistieron que se comprara un móvil dejándoselo a un precio mensual muy barato 0,1 euros/mes mientras se preparaba el Xiaomi. Solicita realizar la devolución de este equipo, no tener ningún compromiso con esta empresa y que no le apliquen la permanencia. Solo queda pendiente con ellos un terminal más antiguo, que por todos los perjuicios tampoco nos obliguen a pagar permanencia por ese equipo del que solo debe 57 euros.

La parte reclamada manifiesta que la ##### tiene una cantidad pendiente de 24,36 euros, impuestos incluidos, de la factura 01/01/2022 y solicitan reconvención de la deuda de 24,36 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el reclamante debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que este Colegio Arbitral desconoce el estado del teléfono objeto de **reclamación**, carece de informe que indique la existencia de falta de conformidad del bien ni el origen de la hipotética avería, y no existe información sobre el pago del terminal. Además, la empresa reclamada solicita el abono de una factura de otra línea móvil a la controvertida.



Comunidad de Madrid

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.