



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09124.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de septiembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES

Y USUARIOS C.MADRID , 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 incumplimiento de las condiciones contractuales por la mala cobertura y falta de atención en la garantía del terminal. Solicita la devolución del importe del móvil que, estando en garantía, no lo reparan ni le dan una solución, y la devolución de los recibos desde septiembre de 2019, ya que no cumplen con las condiciones contractuales. Adjunta un escrito con el relato detallado de los hechos reclamados y los números de incidencias.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en relación con el terminal Lenovo adquirido el 24 de enero de 2018, precisó asistencia técnica el 19 y 21 de octubre de 2019, y debido a una inconsistencia técnica no ha sido posible gestionar la recogida del terminal. Tras esta nueva **reclamación**, la empresa procede a la recogida del dispositivo y realiza la reparación oportuna del mismo, por lo que no corresponde la devolución de las cuotas facturadas. En relación a la oferta comercial, el reclamante acepta una oferta el 22 de enero de 2019, adjunta SMS de aceptación, que se aplica correctamente, siendo superior el importe facturado debido a consumo adicional. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

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, muestra el terminal averiado, y manifiesta que el terminal que adquirió se averió y se lo sustituyeron por otro. Cuando se averió y fueron a recogerlo el 26 de diciembre de 2019, le dijeron que no se lo recogían porque el IMEI era distinto. Ya no es cliente de la empresa reclamada y se tuvo que comprar un nuevo terminal. Solicita la devolución de las cuotas del terminal, y 15 euros por el exceso de facturación en las dos últimas.

## Comunidad de Madrid

Facturas que no ha abonado. La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, reiterando sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 76,18 euros correspondiente a las facturas de los meses de enero y febrero de 2020.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el teléfono no fue atendido en garantía por causa imputable a la empresa que no cambió el IMEI del terminal adquirido que se averió al del nuevo terminal, objeto de esta **reclamación**, entregado en sustitución, que también se averió y no fue recogido por la citada causa. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar el importe del terminal y el cargo por recogida de la factura de enero de 2020, y tiene a su disposición el terminal averiado para ser recogido en el domicilio de la parte reclamante. Compensando las cantidades debidas por la parte reclamante de las facturas de enero y febrero de 2020, y los abonos que debe realizar la empresa, resulta **que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 55,77 euros**.

DESESTIMAR' la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 76,18 euros, que la parte reclamante no debe abonar.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



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



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 10 de septiembre de 2020