



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10563.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 que compró el 3 de diciembre de 2020 un terminal LG K51S Gris, que al mes dejó de funcionar, y le entregaron un HUAWEI Ascend P8 Lite, que no es similar, sin caja. Reclamó desde el principio todas las incidencias y al no tener una solución se dio de baja. Solicita que anulen la deuda porque está pagando un terminal que no tiene. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de noviembre de 2021, del que se remitió copia a la parte reclamante, alegando en síntesis que tras comunicar la parte reclamante la avería, no se tramitó la reparación sino la sustitución, y debido a las continuas innovaciones tecnológicas puede haber ocasiones en las que no sea posible el suministro de algún equipo, o no se pueda realizar la sustitución por no disponer de stock del mismo modelo que el cliente adquirió. Por este motivo, los importes emitidos en concepto de cuota de terminales son correctos, ya que el terminal entregado fue de similar precio y características al que se recogió por avería. Formula reconvención sobre la deuda por importe de 222,04 € correspondiente a las facturas de 27 de abril y 27 de mayo de 2021.

La parte reclamante contesta por escrito al que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que relata cronológicamente los hechos y las incidencias. Manifiesta que llegó un repartidor a recoger su teléfono y le entregó uno en un sobre envuelto en un sobre de burbuja, usado y roto por un lado. Ahora le dicen que ese teléfono es nuevo y similar al que compró, y no es cierto (adjunta foto). Lo tiene en el mismo estado porque no lo quiere. Debido al mal trato recibido se dio de baja, y pretenden cobrarle un teléfono que no tiene ya que el que dicen no se corresponde con un teléfono nuevo, y tampoco considera que tenga las mismas características. Solicita que no le cobren nada.

Comunidad de Madrid

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 reclamada aporta escrito de fecha 27 de mayo de 2022, en el que reitera sus alegaciones y la reconvención.

La parte reclamante aporta escrito el 27 de mayo de 2022, adjuntando fotografías de los móviles y de sus características técnicas.

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 terminal LG adquirido se averió dentro del periodo de garantía, que habiendo decidido la empresa proceder a su sustitución y no a su reparación, al no disponer de otra unidad de la misma marca y modelo debió ofrecer a la parte reclamante varios modelos de igual o superiores características para su elección, y en el caso de que ninguno fuera de su satisfacción procedía la resolución del contrato. En consecuencia, habiendo manifestado la parte reclamante que el nuevo terminal entregado no es de su satisfacción, se resuelve el contrato, la empresa reclamada debe anular las cuotas facturadas por el dispositivo, y tiene a su disposición el terminal HUAWEI para ser recogido en el domicilio de la parte reclamante sin coste, en el **plazo** establecido para la ejecución del LAUDO, transcurrido el cual el terminal quedará en poder de la parte reclamante.

La empresa reclamada debe anular la factura del 27 de mayo de 2021 por importe de 104,64 €, al considerar la incidencia sobre el terminal y la facturación de las cuotas, entendiendo justificada la baja anticipada.

Son correctos los cargos de la factura del 27 de abril de 2021 correspondientes a la parte proporcional de la cuota de los servicios hasta la fecha de baja por un importe de 27,22 €.

Teniendo en cuenta que la parte reclamante ha abonado 4 cuotas del terminal (en la factura de fecha 27 de abril de 2021 se facturan 20 cuotas pendientes de 24 cuotas mensuales), y que el LAUDO se resuelve en **EQUIDAD**, se compensa el importe que la empresa debería reembolsar por las 4 cuotas con el importe rectificado de la factura de 27 de abril de 2021, quedando la reclamante al corriente de pago.

DESESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 222,04 €, 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 a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.



Comunidad de Madrid

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.