



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC- 15307-6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

[REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

[REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 22 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de LA ASOCIACION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, AUSCOMA, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El reclamante manifiesta haber recibido una oferta de una tienda de [REDACTED] sita en Avd. de la [REDACTED] consistente en la contratación de un paquete de servicios de telecomunicaciones por un importe de 140 euros al mes con un compromiso de permanencia de tres años obteniendo como regalo tres terminales móviles y una Smart TV.

Aceptada la oferta y suscrito el contrato el 24 de mayo de 2023, comprueba en su factura que se le está cobrando un importe mensual por la Smart TV, así como considera que el importe cobrado no se corresponde con lo ofrecido. De otro lado comprueba que la Smart TV no funciona.

Solicita la devolución del importe de la Smart TV

Aporta como prueba facturas emitidas desde mayo hasta octubre de 2023

ARBCRS32



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 reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación **modificando su pretensión a la vista de los documentos aportados por [REDACTED] y solicitando la resolución del contrato relativo a la Smart TV, así como devolución de los importes cobrados de más respecto de la cuota contratada.**

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que la facturación es correcta, sobre la base de la contratación realizada. Con respecto al alegado deficiente funcionamiento de la Smart TV se indica que la misma dispone de un periodo de garantía de origen ya finalizado y que resta la garantía de reparación para lo cual, el reclamante, debe dirigirse a un servicio postventa de [REDACTED]. Finalmente, indica que el interesado adquirió el 30/09/2023 un terminal móvil [REDACTED] con pagos aplazados y una permanencia de 24 meses y penalización por baja anticipada de 200 €.

Se adjunta al escrito de respuesta los contratos y facturas

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral emite el siguiente laudo:

PRIMERO. – Son dos las cuestiones sobre las que ha de pronunciarse este Colegio:

La primera de ellas es la relativa a si se está aplicando en las facturas la cuota contratada y la segunda la relativa al contrato de la Smart TV.

Con respecto a la primera, se procede al análisis tanto del contrato como de las facturas, observando:

- Que el contrato indica los precios de los servicios contratados indicando que el IVA está incluido en dicho precio. Sin embargo, en las facturas consta separadamente.
- Que consta en las facturas el cobro de una cuota de la Smart TV, así como del terminal contratado el 30/09/2024 por importes de 14 y 2,99 € respectivamente. Al respecto y con independencia de la información verbal recibida, cuya prueba es inexistente, sí consta un contrato de compra de la Smart TV en el que se especifica que el pago se realizará mediante 36 mensualidades de 14 euros cada una, por lo que este Colegio considera correctos ambos conceptos.
- En lo que se refiere a la cuota por los servicios de telefonía se comprueba que consta la contratación de servicios nuevos por un importe de 16,20 € que se corresponden con el

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

concepto que aparece en factura [REDACTED] por un importe de 13,39 euros que al añadir el IVA hacen 16,20 €.

- Finalmente, se comprueba que el importe de los servicios que ya tenía por importe de 111,65 euros más el importe de los nuevos servicios: 13,39 euros y añadido el importe de la Smart TV hacen 139,04 euros, cantidad que se corresponde con los 140 euros que el interesado indica que se le informó como coste de la factura. Es claro que a estas cantidades hay que añadir el IVA, el importe del nuevo terminal contratado en el mes de septiembre, así como, el importe de un canal deportivo, probablemente contratado a posteriori de la celebración del contrato. Generando todo ello un importe de 174,29 euros facturado.

En consecuencia, este Colegio considera que la facturación es correcta y conforme a la contratación suscrita.

SEGUNDO. – En lo que se refiere a la Smart TV ya se ha dejado constancia de la existencia de un contrato de adquisición de la misma por lo que resta por valorar el hecho de su no funcionamiento, conforme indica el interesado, teniendo en cuenta que la parte reclamada no niega la existencia de la falta de conformidad sino el derecho a la resolución del contrato alegando haber transcurrido el plazo de garantía de origen.

Resulta necesario acudir a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, en su regulación de las garantías, que este Colegio tiene en cuenta como parámetro de equidad conforme a la cual ha de resolver este conflicto.

Así el artículo 120 de la meritada norma establece en su apartado primero que, en el caso de compraventa de bienes, como es el caso, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega

Además, el 121 en su apartado primero determina que, salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

En el caso que nos ocupa la falta de conformidad se manifiesta dentro del plazo de dos años desde la entrega y por lo tanto dentro del plazo de presunción, habiendo tenido la empresa la oportunidad de haber examinado la Smart TV y haber aportado prueba que destruyese, en su caso, dicha presunción contemplada por la norma a favor del consumidor, pero no lo hace, limitándose a manifestar que el plazo de garantía de origen ha finalizado, afirmación que en modo alguno cohonesto con lo determinado normativamente y antes puesto de manifiesto. Esto

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

supone que la presunción a favor del consumidor genera todos sus efectos dando lugar a que el consumidor tenga derecho al saneamiento de la falta de conformidad manifestada.

En cuanto a las formas de saneamiento, también la empresa podría haber optado por valorar el grado de falta de conformidad a los efectos de proponer al consumidor la forma de saneamiento más acorde para ambas partes teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 118 y siguientes del mencionado cuerpo legal que hacen referencia, precisamente a las formas de saneamiento.

Así, establece el artículo 118 en su apartado primero que si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

Pero tampoco la empresa sigue las pautas normativas en su comportamiento manifestando como única opción posible la reparación y remitiendo al consumidor a un servicio postventa, no cumpliendo, en consecuencia, con las exigencias determinadas en el apartado 4 del artículo 18 respecto de las medidas correctoras de la falta de conformidad, que son:

- a) Serán gratuitas para el consumidor o usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.
- b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor o usuario de la falta de conformidad.
- c) Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el consumidor o usuario.

La consecuencia de dichos incumplimientos no es otra que la determinada en el artículo 19 que permite al consumidor exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato cuando el empresario no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas anteriores (letra c).

En virtud de lo expuesto este Colegio considera procedente la resolución del contrato de compra de la Smart TV.

En virtud de lo expuesto, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante debiendo [REDACTED] a reintegrar al consumidor el importe de las cuotas pagadas por la Smart TV, a la anulación de las cuotas pendientes de pago y a la retirada del aparato del domicilio de don [REDACTED]

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

ARBCRS32