

## LAUDO ARBITRAL

0095/2015

RECLAMANTE: XXX

RECLAMADO: XXX

TELEFONIA

**NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO:** XXX

En Madrid, a 16 de abril de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de ASOC. USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada 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: deficiencias de funcionamiento en el terminal fijo adquirido en Tienda XXX (XXX) contratado el 05/09/14, con una permanencia de un año o pagar 100 €. Ha llamado numerosas veces al 123 S<sup>a</sup> Técnico sin que se lo solucionen. Solicita: darse de baja sin pagar la penalización de 100 €

La empresa reclamada manifiesta que han contactado con la Sra. XXX al objeto de aclarar los puntos relativos a la línea XXX y el terminal asociado a la misma, XXX, que consta en el contrato que anexan. Se le informa a la Sra. XXX de la necesidad de hacer una prueba cruzada, consistente en poner la Sim de dicha línea (soportada sobre la línea móvil XXX en otro terminal móvil que a día de hoy se tenga constancia de que este funcionando correctamente. Precisan de este trámite para poder concretar que se trata de una incidencia con el terminal XXX, ya que en sus sistemas el servicio XXX contratado, está correctamente activo. Comunican la negativa por parte de la Sra. XXX a efectuar estas pruebas. Sin perjuicio de lo anterior, todos los productos comercializados por Vodafone, adquiridos a través de su Red de Venta, disponen de una garantía de 24 meses.

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, que consta por escrito en el expediente. Concreta su pretensión en que XXX anule la permanencia para poder portar la línea a otra operadora.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que se ratifican en las alegaciones presentadas. Informan que no procede la eliminación de la permanencia.

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 TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto XXX tiene la obligación de reparar, sustituir el terminal o hacer las comprobaciones técnicas, de manera remota, que sean necesarias para configurar el servicio.

Por lo anterior, el Colegio Arbitral estima incumplimiento contractual de la reclamada y determina que XXX deber anular la penalización establecida en el contrato suscrito con la Sra. XXX el 05/09/2014; pudiendo esta solicitar la baja del servicio sin cargo alguno por este concepto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 16 de abril de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX