



LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL –TERMINAL-)

03416/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 17 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D. XXX, 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 lo siguiente:

Con fecha 27 de julio de 2015 compró terminal XXX XXX S5, en la Web de XXX, con un coste de 149 euros, y 24 cuotas mensuales de 8,80 euros, que no funcionó desde el primer momento. Llamó con fecha 4 de agosto al servicio de Atención al cliente y le comunican que en un plazo de días se lo sustituirían, han pasado casi dos meses y no lo ha recibido a pesar de las numerosas llamadas e incidencias realizadas a la compañía. Compró un teléfono XXXg XXX A3, por importe de 249 euros, para utilizarlo hasta la la empresa le remitiera el nuevo. Le siguen cobrando cuotas por el terminal y no lo tiene aún. Solicita que le sustituyan el terminal defectuoso, que le costó 360,2 euros, acogiéndose al derecho de desistimiento, que le suspendan las cuotas por el mismo, le devuelvan el importe pagado, que le reembolsen el importe que pagó por el de sustitución y que le indemnicen por los días que ha estado sin telefono, cantidad total que cuantifica en 909,20 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 3 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 23 de octubre de 2015 se ha procedido a gestionar la garantía de origen del terminal, facilitando al cliente una nueva unidad del dispositivo adquirido, que XXX no puede hacerse responsable de los posibles coste que le haya supuesto la adquisición, por su parte, de un terminal en una empresa ajena a dicha compañía.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 12 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta, entre otras, su ARBCRS32

Comunidad de Madrid

disconformidad con lo alegado por la compañía, que el plazo de sustitución de terminal por garantía de origen, según XXX es de 72 horas y ha incumplido dicho plazo pues ha tardado 2 meses y 19 días en reponer el averiado, que las reclamaciones económicas presentadas en la solicitud original no son debidas a ningún daño o perjuicio físico sino a una indemnización por incumplimiento reiterado de las condiciones contractuales, ofrecidas por XXX (Web y Atención al cliente) y por el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por lo que entiende no se encuentran dentro de las exclusiones de arbitraje presentadas por la reclamada.

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, representado por Dña. XXX, debidamente acreditada, **se reitera en la reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que la compañía no proporcionó información sobre los daños que no están cubiertos ni documento de desistimiento, que recibieron en octubre el terminal nuevo, siguen siendo clientes y que están al corriente de pago.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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** la pretensión del reclamante, debiendo **la reclamada**, como compensación por los dos meses que ha estado sin terminal y tener que adquirir otro, aunque ya haya proporcionado el nuevo terminal, **reintegrar al reclamante la cantidad de CIENTO CUARENTA Y NUEVE EUROS (149 euros)**, importe que el reclamante abonó, como primer pago, al adquirir dicho terminal, debiendo éste, a su vez, hacerse cargo del importe restante en las 24 cuotas comprometidas.

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.

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



Comunidad de Madrid

Prevía 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.

Madrid, 17 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX