



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03417/2015

RECLAMANTE: D^a XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, 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 lo siguiente: tiene contratada con XXX la líneaXXX. Por avería en la línea, llamo al XXX, donde la atención técnica fue tan errónea que supuso realizar el 15 de mayo, un innecesario duplicado de su tarjeta y el 16 de mayo, la innecesaria adquisición de otro teléfono móvil. Reclamó a la empresa, enviando un burofax, y le contestó a través de SMS, en la que aceptan parcialmente la reclamación, devolviéndole 7 € de duplicado de la tarjeta y estimando en 4,50 € el servicio no prestado durante los días 15 a 18 de mayo, desestimando el resto. Por ello, solicita el reintegro de todos los gastos efectuados innecesariamente por un deficiente servicio técnico que no supo informar de que el problema era su antena: 7 € del duplicado de la tarjeta, 299 € del teléfono XXX, 17,99 € de una funda para ese teléfono, 15 € del seguro "XXX", 1,50 € x 4 billetes de metro, la devolución de la parte proporcional del servicio que no le están prestando, el importe del burofax y la compensación económica a estimar, por el tiempo que está utilizando en solucionar un problema que es y ha sido de ellos desde su origen. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 14 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que esta misma reclamación se presentó en su Centro de Relación con el Cliente, resolviéndose con el reintegro de 7 €, en concepto de duplicado de tarjeta sim y 4,5 €, en concepto de avería, impuestos incluidos. En caso de que la avería se deba al terminal, éste debe ser remitido al Servicio Técnico de la marca. Los operadores se comprometen a prestar la disponibilidad del servicio dentro de los límites de cobertura, pero no pueden garantizar de forma absoluta que el servicio incluya toda la especificidad local, ni todo el interior de una edificación. En lo referente a la cobertura de XXX, se disponen de 3 tipos. 2G, 3G y 4G, por lo que si el terminal está en una zona donde no haya cobertura 3G, se intentará conectar con otra red, a no ser que el terminal esté configurado para conectarse exclusivamente por 3G, por lo que se desestima el reintegro sobre la adquisición del terminal. La reclamante presenta escrito de fecha 4 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que reconoce los reintegros que se le hacen. Su terminal no estaba en garantía, porque

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

de haberlo estado, lo hubiera llevado al servicio técnico de la marca. Entiende que los operadores no puedan garantizar la prestación correcta del servicio de forma absoluta, pero de ahí al servicio que prestaron hay una gran diferencia. No es que no hubiera cobertura 3G, es que la antena 3G de XXX estaba averiada. El servicio técnico fue pésimo

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y no añade más a su reclamación que insistir en que el teléfono no le funcionaba, llamó al XXX y siguió las indicaciones que le dijeron y se llegó a realizar una serie de cosas, que no tenían que haberse hecho. El problema fue del terminal. Quiso poner una reclamación, y no le hicieron caso, no le dieron justificante de la reclamación y si no envía el burofax, no le habrían contestado.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de su representante, quien, en síntesis, se ratifica en las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 14 de octubre de 2015 y añade que desde el 26 de mayo de 2015 consta de baja por portabilidad y se prestó el servicio dentro de los límites de cobertura con el que cuentan, sin que se pueda garantizar el servicio en el interior de una edificación.

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 reclamante**, por lo que, a la vista de que los terminales se encuentran excluidos de la oferta de adhesión a la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, suscrita entre la reclamada y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de dicha Comunidad, y ante la falta de pruebas que acrediten la certeza de los hechos objeto de reclamación, **procede exclusivamente que la reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 31,27 €** correspondiente al coste del burofax, que vino obligada a dirigir a la reclamada, para exponer su situación.

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.

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.

Previa 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 al principio.

Madrid, 15 de diciembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

FdoXXX

Fdo.: XXX