



## LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL –TERMINAL-)

04342/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX –terminal-

En Madrid, a 16 de marzo de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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:

En julio de 2015 compró el terminal XXX XXX M4 y contrata seguro de reparación. Por avería, se lo recogen de su domicilio el 7 de octubre de 2015 y le dejan un terminal de sustitución; el 14 del mismo mes recibe sms en el que le indican que pasaran, a entregárselo y recoger el de sustitución, el día 15. Intenta avisar para que no fueran pero no fue posible contactar, se presentan, dicho día, en su domicilio y su padre queda con ellos para el día siguiente, no se presentan y a partir de ahí, numerosas llamadas a la reclamada, a la empresa encargada de llevarlo y sin resultado alguno hasta el día 8 de diciembre que sigue sin saber nada. Solicita le solucionen el tema, se le entregue su terminal, se le devuelva los importes de las facturas correspondientes a los meses que lleva sin su terminal (paga 6 euros por él y 5 euros por el seguro), que le cancelen los gastos que aún le quedan con el seguro y la permanencia pues no quiere seguir con la compañía y le compensen por los daños ocasionados. No se hace responsable de ningún tipo de gasto que ocasione el almacenamiento de su terminal.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 11 de enero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que la línea consta activada desde el 6 de junio de 2014, teniendo contratado un Seguro; la compañía no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes, deben dirigirse a la compañía aseguradora XXX, para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza de seguro contratada. En las facturas emitidas desde octubre de 2015 no se ha detectado incidencia alguna. Se encuentra al corriente de pago.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 4 de febrero de 2016, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía, reitera sus alegaciones y añade que lleva desde octubre de 2015 sin un móvil que compró nuevo, de última generación y sigue pagándolo sin disfrutarlo, al igual que las cuotas del seguro; en la factura de fecha 3 de febrero de 2016, le cargan 255 euros, por gastos de almacenamiento por terminal no devuelto. Solicita, además, que se le reintegre dicho importe.

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 manifiesta, entre otras, que le entregaron un terminal de sustitución durante la reparación del suyo y que ya no le interesa su terminal porque lo compró de última generación, y al día de la fecha, después de 6 meses sin disponer de él, ya no lo es.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no asiste a la Audiencia, aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones 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 de la reclamante por cuanto, el terminal objeto de reclamación (adquirido en julio de 2015, en garantía y con seguro de tranquilidad contratado que incluye recogida y entrega en domicilio), desde su recogida para reparar, en Octubre de 2015, y hasta el día de la fecha, **no ha sido entregado a la reclamante**, a pesar de su buena disposición, de forma efectiva. Por ello, **la reclamada deberá:**

- **Reintegrar a la reclamante la cantidad total de TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON CINCUENTA CÉNTIMOS (379,50 euros)**, impuestos incluidos, importe correspondiente al cargo, por no devolución del terminal de préstamo, efectuado en la factura de fecha 1 de enero de 2016 (250+52,5 iva), y a los plazos abonados por el terminal, objeto de reclamación, y el seguro de "tranquilidad total" desde octubre de 2015 a abril de 2016, ambos inclusive (11 euros/mes por 7 meses transcurridos).
- **Anular todos los plazos que queden pendientes de abonar por dicho terminal.**
- **Anular los compromisos de permanencia** asociados a la línea móvil, tarifa y terminal.
- **Recoger del domicilio de la reclamante**, previo aviso, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, el terminal de sustitución que entregó, perdiendo todo derecho sobre el mismo pasado dicho plazo.

A su vez, **la reclamante, pondrá**, en su domicilio, **a disposición de la reclamada, el terminal de sustitución** que le entregaron y **podrá solicitar la baja o portabilidad a la compañía**, sin que ésta le facture cantidad alguna en concepto de compromisos de permanencia/baja anticipada, asociados a la línea y al terminal.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental a la reclamante.

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.

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, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 16 de marzo de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX