

LAUDO ARBITRAL

(TELEFONIA MOVIL)

N/R.: 02659/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 13 de noviembre 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 AMAS DE CASA, 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: el 12 de junio de 2015 compró un XXXy a las pocas horas de uso, el terminal se apaga y recalienta, por lo que al día siguiente lo lleva a la tienda donde fue adquirido, donde lo resetean y le dicen que espere al día siguiente. Como sigue dando fallos, pide que le devuelvan el terminal, a lo que le contestan que no se puede. En Atención al Cliente le indican que dispone de 7 días para devolver. Tras acudir a la tienda mañana y tarde, sin que el terminal sea arreglado, regresa con la intención de devolverlo, pero le manifiestan que sólo pueden mandar a repararlo. Por ello, solicita un móvil nuevo de las mismas características que funcione o anular el contrato, y quitarle la permanencia. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 4 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante acudió al PDV de XXX Para realizar una renovación del terminal y tarifa y elige el modelo XXX, realizando la renovación el 22.06.2015. A la semana vuelve y comenta que el terminal se resetea solo, comprueban el estado del mismo y no conservan tal incidencia en el terminal, pero le informan al cliente que de acuerdo con la ley de garantías deben enviar al XXX, para que se realicen las revisiones oportunas y si procediera el cambio de terminal. El servicio técnico devuelve el terminal con un informe técnico en el que se expone que el terminal está en perfectas condiciones y que no presenta ninguna incidencia. El reclamante presenta escrito de fecha 28 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que comunica su deseo de seguir con el procedimiento arbitral, pues tras explicar cronológicamente lo sucedido, insiste en manifestar que a día de hoy todo han sido buenas palabras en atención al cliente, pero la realidad es que sigue pagando todos los meses por un terminal que no tiene y que tampoco puede rescindir el contrato después de varias visitas a la tienda y llamadas, y su problema no es con Xxx, sino con el distribuidor.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 añade que ante el cúmulo de incidencias producidas, quiso devolver el teléfono, pero le negaron esa posibilidad. Aunque le hayan dicho que llevaron a revisar el terminal a XXX, sólo consta un documento, en cuyo encabezamiento figura XXX y que el al que se refiere la reclamada como lo que considera SPV de xxx, cuando no observa ningún dato en dicho documento, del que se pueda deducir que el terminal fue revisado por un servicio oficial técnico de XXX por lo que reproduce su pretensión, en el sentido de que le faciliten un teléfono nuevo, de similares o superiores características al adquirido, o en su caso, anular el contrato, y quitarle la permanencia.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de quien le representa en el acto de la audiencia, debidamente identificado, alega que el 22 de junio el reclamante se acercó por la tienda a recoger su teléfono XXX, al parecer cuando llegó a su casa el teléfono falló, lo volvió a llevar a la tienda y se le dijo que se trataba de un problema de recalentamiento, Tras volver en varias ocasiones, pidió devolver el teléfono a cambio de otro de similares características. Se envió el terminal al Servicio Técnico y en XXX, tras realizar las pruebas y test adecuado, dijeron que todo estaba bien, devolviendo el terminal a la tienda. No le pudieron dar un teléfono nuevo, porque el Servicio Técnico manifestó que estaba bien. El reclamante se niega a recoger el teléfono, que está en la tienda, esperando a que sea recogido por el cliente.

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 del reclamante**, por lo que a la vista de las alegaciones formuladas por ambas partes, se deduce que efectivamente el terminal XXX, adquirido el 12 de junio de 2015, sufre una serie de incidencias que no lo hacen apto para el funcionamiento y desarrollo normal y adecuado de un aparato de sus características, y como quiera que, en modo alguno, de las pruebas aportadas por la reclamada, puede admitirse que el Servicio Oficial de XXX haya examinado el terminal, pues lo único que se ha facilitado es un documento, identificado como XXX, de fecha 25 de junio de 2015 y otro, de resolución de DOA, identificado con la numeración *XXX, de fecha 29 de junio de 2015, pues de ninguno de ambos documentos se infiere o signifique, que el terminal haya sido revisado, analizado y, en su caso, reparado por el Servicio XXX, pues su identificación no aparece, como tal, en ninguno de ambos documentos, **procede que la reclamada facilite al reclamante otro terminal, nuevo y en perfecto estado de uso, de igual o superiores características al XXX, adquirido el 12 de junio de 2015, que quedará en poder de la parte reclamada**, si bien, el terminal facilitado podrá ser de otra marca, pero siempre, respetando que sean de idénticas o superiores características, tal y como se desprende de las alegaciones que formula XXX en escrito de fecha 4 de noviembre de 2015, dirigido al otro expediente arbitral, el XXX abierto como consecuencia de otra solicitud de arbitraje, dirigida por el reclamante, por idéntico motivo, pero, en este caso, frente a esa operadora.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, 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 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.

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 al principio.

Madrid, 13 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX