

LAUDO ARBITRAL

TERMINAL DE TELEFONÍA MÓVIL

N/R.: 02151 2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 06 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a 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 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 que compró un teléfono en el establecimiento reclamado, y el primer día tuvo un problema que fue resuelto. Días más tarde detecta que las llamadas no entran, el móvil aparece apagado o fuera de cobertura en un 70% de las veces. Acude a la tienda y le dicen que ha superado el plazo de 7 días para cambiarlo, tal y como se indica en la segunda hoja de la factura, de la que no dispone puesto que su factura consta de una sola hoja. Según el encargado el problema era de la tarjeta que era muy antigua y le hizo un duplicado sin coste, duplicado que no quería. El teléfono sigue sin funcionar, y como la tarjeta nueva no sirve en los teléfonos antiguos no puede llevarlo a XXX a reparar porque tendría que dejarlo 15 días. Solicita que le devuelvan los 79,41 € del precio del teléfono, o que le entreguen un teléfono igual que funcione. Aporta copia de la factura y de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito en el manifiesta que ratifica las alegaciones que presentó en la OMIC, según las cuales la reclamante compró un terminal el 10 de diciembre y al día siguiente se realiza una actualización, y se le cambia la tarjeta gratuitamente porque dice que se oyen ruidos al hablar, y se comprueba que funciona correctamente. Habiendo transcurrido el tiempo de devolución se le ofreció enviarlo al fabricante en garantía.

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 y proceder a la grabación de sus declaraciones.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que compró un teléfono el 10 de diciembre de 2014 y al día siguiente le solucionaron el incorrecto funcionamiento. Posteriormente, el día de Nochebuena se dio cuenta que no le entraban las llamadas y saltaban directamente al buzón. El 27 de diciembre acude de nuevo a la tienda y hacen pruebas, y de tres llamadas dos saltan al buzón. Según el encargado era un problema de la tarjeta SIM, pero ella pensaba que el fallo era del teléfono, por lo que solicitó probar la tarjeta en otro terminal para comprobarlo, pero lo que hicieron fue hacer un duplicado de la tarjeta, y puso una reclamación porque no era la actuación que deseaba. En la actualidad el teléfono sigue con la misma incidencia y funciona irregularmente. Cuando compró el teléfono le dijeron que el plazo de devolución era de 7 ó 10 días, y en su factura no consta especificado. No acudió de nuevo a la tienda hasta el 27 de diciembre porque no se dio cuenta del fallo en las llamadas hasta el día de Nochebuena, y rechazó que enviaran el teléfono al fabricante porque según le dijeron tardarían 15 días y no puede quedarse tanto tiempo sin teléfono, entonces le informaron que podía ir ella directamente al fabricante y quizás tardara menos tiempo, pero le dijeron un plazo similar. Al no solucionarse el conflicto reclamó en la OMIC a primeros de marzo de 2015. Solicita que le entreguen un teléfono nuevo que funcione correctamente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante que manifiesta que la reclamante compró un teléfono móvil el 10 de diciembre de 2014, al día siguiente acude a la tienda y se actualiza el software. Transcurridos 15 días desde la fecha de compra vuelve a acudir a la tienda y se duplica gratuitamente la tarjeta SIM. Como la reclamante insistía en que el terminal no funcionaba bien y ya había finalizado el plazo para devolverlo, se le ofreció llevarlo al fabricante al estar en garantía, ofrecimiento que fue rechazado por la reclamante.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que no consta acreditada la avería alegada por la reclamante mediante informe técnico oficial, ni constar acreditado en consecuencia que la avería sea irreparable para poder aplicar el derecho de sustitución del bien, habiendo manifestado además la reclamante su oposición a que el teléfono sea examinado por el fabricante por no poder prescindir del mismo.

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 el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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



Comunidad de Madrid

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, 06 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX