

LAUDO ARBITRAL

MOTIVO: TELEFONÍA

EXPTE. Nº: XXXX 01796 XX / 2015

RECLAMANTE: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

RECLAMADO: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En Madrid, a 7 de septiembre de 2015, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES: D^a. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesta por la asociación de consumidores denominada Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

D. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 14 de mayo de 2015 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de mayo de 2015 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje y verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, el presente arbitraje de consumo se decidirá en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado el 7 de julio de 2015, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX adquirido el 24 de febrero pues el mismo día 8 de marzo ya dejó de funcionar. A pesar de haber sido remitido dos veces para su reparación, sigue sin encender, dándose de baja el 20 de abril de 2015. Solicita recuperar su línea móvil XXXXXXXXXX, el reintegro del dinero pagado por el teléfono móvil, la retirada de éste y el abono de los burofaxes y correos remitidos.

La parte reclamada ha formulado alegaciones manifestando que, con fecha 20/02/15 la reclamante adquirió un terminal XXXXXXXXXX con pago a plazos asociado a la línea XXXXXXXXXX y la tarifa XXXXXXXXXX con 18 meses de compromiso. Al aplicarse la baja solicitada el 20/04/15 se ha generado de forma automática un cargo de 161,92€ por incumplimiento del compromiso de permanencia y facturado el resto de las cuotas del precio aplazado del terminal (440,03€). En cuanto al terminal, éste ha sido remitido en garantía para su reparación en dos ocasiones siendo devuelto por la falta de los accesorios originales. Al día de la fecha la reclamante adeuda 762,27€, cantidad por la que formula expresa reconvencción.

Celebrándose la **audiencia oral**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien, la parte reclamada no comparece a la Vista, habiendo reiterado por escrito sus alegaciones.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que a los 15 días de comprar el terminal éste dejó de funcionar entregándolo para su reparación. Cuando se lo devuelven sigue igual de modo que vuelve a entregarlo, pero como estaba bloqueado de serie no pudieron arreglarlo. Vuelve a llevarlo pero resulta que le dicen que ya está fuera de garantía. Cansada ya de todo da de baja la línea móvil y ahora pretenden cobrarle el terminal. Solicita que le cambien el terminal por uno nuevo y la dejen en paz.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistos las averías y partes de reparación del terminal XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX adquirido, que a los pocos días dejó de encenderse; la empresa reclamada deberá deducir de la factura emitida el 08/05/15 el importe facturado por cancelación del compromiso de permanencia asociado al plan de precios de 133,8208€ así como el pago aplazado del terminal (22 cuotas) de 440,03€. De modo que la citada factura quede en el importe final de 39,33€, IVA incluido.

Debiendo la reclamante devolver a la operadora el terminal objeto de controversia y pagar la deuda restante que asciende a 160,32€, IVA incluido.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte. Asimismo, una vez saldada la deuda de 160,32€ por la reclamante, deberá la parte reclamada realizar las gestiones pertinentes para la exclusión, en su caso, de los datos del reclamante de cualquier **fichero de solvencia patrimonial y de créditos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**