

LAUDO ARBITRAL

4404.2 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

NUMERO DE TELEFONO RECLAMADO: XXX

En Madrid, a 12 de Abril de 2016, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL, debidamente acreditada 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: el 14/07/2015 adquiere en tienda XXX (Cc XXX) un terminal xxx. A los tres meses deja de funcionar (no puede realizar ni recibir llamadas) y lo lleva al establecimiento de compra, sin que le resuelvan el problema durante más de 6 meses. Solicita: un terminal nuevo de las mismas características y compensación por perjuicios causados.

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante adquiere el día 14/07/2015 un terminal xxx en la modalidad venta a plazos, asociado a la línea XXX. El cliente debe acudir a un punto de venta XXX con servicio técnico oficial para solicitar la revisión y reparación del terminal indicado. Solicita: Laudo desestimatorio.

La reclamante en escrito presentado el 23/02/16 muestra su disconformidad con las alegaciones de XXX. Manifiesta que llevó el terminal a tienda XXX con servicio oficial, sin que les solucionase la avería. No ha podido utilizar los servicios contratados con XXX, por lo que solicita el fin de su contrato sin penalización y la portabilidad, con abono de la cuota de compra que ha pagado.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que adquirió el terminal el 14/07/15. Finalmente y trascurridos más de 6 meses le repararon el terminal y este funciona correctamente. Durante ese tiempo pago la cuota contratada (53,97 €) el seguro del terminal (5 €) y la cuota de financiación (4 €). Concreta su pretensión en que XXX le compense por los perjuicios sufridos durante el tiempo en que no pudo utilizar el servicio, de julio a septiembre de 2015; ya que no le entregaron terminal de sustitución.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en que se reitera en las alegaciones presentadas. Manifiesta que la reclamante debe aportar las ordenes de reparación facilitadas por el punto de venta con el informe técnico correspondiente.

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 acredita documentalmente que la aplicación de la garantía no fue correcta, dilatándose por el punto de venta de XXX, su envío al Servicio técnico y no pudiendo la Sra. XXX utilizar el terminal adquirido durante los meses de agosto y septiembre/ de 2016.

Visto que la reclamante durante el citado periodo abonó las cuotas del servicio y del terminal objeto de reclamación, se determina por el Colegio Arbitral que XXX, debe reintegrar a la Sra. XXX treinta Euros (30 €) en concepto de descuento en cuota por dicha inutilización.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 12 de Abril de 2016
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX