



**LAUDO ARBITRAL**

( TERMINALES TELEFONÍA)

N/R.: 00879/2015

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 20 de julio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup> 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: desde el 20.11.2013, en que adquirió un teléfono XXX en XXX deXXX , hasta el 14.01.2015, en que se ha visto obligada a adquirir un nuevo teléfono, ha llevado a arreglar el teléfono cinco veces al Servicio Técnico de XXX. Cuando el 20.12.2014 le volvió a fallar el móvil, el representante de XXX le propuso la misma solución a la que se ha sometido durante todo el año: volver a enviar el teléfono al Servicio Técnico, a lo que se niega y compra otro por su cuenta. Tiene que hacer constar que cada vez que ha llevado el teléfono se lo han reseteado y en muchas ocasiones, ha perdido información importante para su trabajo. También quiere que quede constancia que desde el 15 de agosto hasta el 3 de octubre, tiene problemas con el móvil, no pudiendo escuchar a quién llamada y teniendo que buscar otro teléfono para devolver llamadas. Por ello, quiere que XXX le devuelva el importe de 713,77 € que le costó el terminal y les exime de indemnización por el tiempo y los perjuicios laborales ocasionados. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 24 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la Sra. XXX no dispone de línea móvil en XXX bajo su titularidad. No se adjunta documentación aportada por el cliente (factura del terminal, órdenes de reparación, etc) ni se informa la línea a la que va asociada el terminal por lo que rogaría su envío para realizar las comprobaciones oportunas. En fecha 30 de abril de 2015, se presenta nuevo escrito, en el que se alega, en síntesis, que de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Servicio vigente, R.D. 424/2005, de 15 de abril (BOE 102, de 29.04.2005) y la Ley General de Telecomunicaciones 32/2003, de 3 noviembre de 2003, donde se delimitan las obligaciones, tanto generales como de servicio público, que se imponen a los operadores y los derechos de los usuarios, no es posible aceptar el arbitraje solicitado, ya que el abono objeto de reclamación figura en sus archivos contratado a nombre de persona distinta al reclamante y las facturas aportadas constan a nombre de otro cliente. La reclamante presenta escrito de fecha 25 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, alega que el teléfono móvil motivo de la reclamación es de uso exclusivamente particular, aparece a nombre de XXX por ser una línea adicional del contrato XXX , que dicha persona tiene con XXX. Su pretensión es que le devuelvan el importe íntegro de lo que le costó el terminal: 713,77 €. Se adjunta solicitud de arbitraje original firmada por XXX , titular del contrato con XXX.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

El número de teléfono al que se refiere la reclamación es XXX

La reclamada presenta escrito de fecha 15 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX da un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha de compra o adquisición de un terminal para poder efectuar la devolución del mismo y sustitución por otro en el caso de que el cliente detecte cualquier anomalía en el funcionamiento. Pasado este plazo, el terminal deberá ser revisado por el Servicio de Asistencia Técnica de la marca (SAT), que determinará qué tipo de avería presenta el móvil y si queda cubierta por la garantía. En este caso, tal y como se especifico por el servicio técnico, las averías del aparato han sido tratadas puntualmente por el Servicio Técnico. La última avería de que se tiene constancia se registra el 02.10.2014 por fallo en "audio-micrófono" y se cierra el 15.10.14, cuando es recogido por el cliente, una vez solucionada. Desde esa fecha no se ha tenido conocimiento de más averías. La reclamada ha actuado correctamente respecto a la responsabilidad asumida en relación al equipo adquirido por le Sra.XXX. En lo que se refiere a la indemnización, sólo se contempla el derecho a indemnizaciones limitadas a situaciones de interrupción temporal del servicio telefónico.

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 por medio de D<sup>a</sup> XXX, con D.N.I. XXX debidamente autorizada por la reclamante, tal y como lo acredita con el pertinente documento, que entrega para su incorporación al expediente, quien tras exponer cronológicamente, todo lo acontecido desde la adquisición del terminal, solicita le sea cambiado el mismo, con la entrega de otro nuevo.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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: **no entrar a conocer la pretensión de la reclamante**, toda vez que en la relación derivada de la adquisición del terminal, aparece una tercera entidad, que no es parte en el presente procedimiento arbitral, a quien debieron ser exigidas sus responsabilidades, por lo que, al comprobar el Colegio Arbitral la imposibilidad de continuar con las actuaciones, queda expedita la vía judicial, de conformidad con lo establecido en el art. 48.3 c) del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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 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, 20 de julio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX