

**LAUDO ARBITRAL**

(TELEFONÍA)

N/R.: 03992/2015

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

XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

XXX

En Madrid, a 29 de enero de 2016 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 COXXXFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DXXX, 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 27.07.2015 recibió una llamada de un supuesto empleXXX, que le ofreció un cambio de tarifa (XXX) y un nuevo terminal a coste "0" (XXX, ofreciéndole la posibilidad de retirar dicho terminal en una tienda. Al ir al establecimiento, comprueba que ya no existe, por lo que acude al stand XXX de. Al ser atendido, le comunican que no hay ningún terminal pendiente de ser retirado. Llama a XXX y le indican que van a abrir una incidencia y se podrán en contacto en un plazo no superior a cuatro días. Le reenvían a otro departamento y vuelven a abrir otra incidencia. No recibe respuesta. Llama de nuevo y le indican que no se puede tramitar el pedido dado que el terminal figura como recogido. Una vez más se abre otra incidencia. Al no recibir llamada alguna, llama de nuevo, tras varios intentos, logra hablar con el departamento de Fraudes, donde le indican que el caso ha sido declarado como "no fraude" y le indican que si quiere, puede poner una denuncia. Como consecuencia de todo esto, XXX le obliga a permanecer durante 2 años en esa compañía, ya que le han dado un teléfono, lo cual es mentira. Por ello, solicita la entrega fehaciente del terminal descrito en el contrato o su anulación, la información de quién, dónde y cuándo retiraron el terminal y las disculpas por escrito, por el trato recibido. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 30 de noviembre de 2015, en el que se alega, en síntesis, que la Sra. XXX adquirió el 27.07.2015 el terminal XXX Turbo a través del catálogo de fidelización, asociado a la línea XXX y a un compromiso en el servicio de 24 meses, el cual fue aceptado desde dicho Servicio XXX, mediante un mensaje de texto, sin el cual el pedido no se gestiona. En la solicitud del pedido del terminal les consta que se selecciona la opción de recogida en tienda. La reclamante presenta escrito de fecha 10 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, manifiesta su total indignación a la contestación de la empresa XXX, ya que no hacen mención alguna a sus demandas que se vuelven a recordar: 1º el supuesto dispositivo o XXX, no sabe quién lo retiró de la tienda; 2º en la mencionada tienda no existe; 3º jamás retiró el dispositivo ni dio poder a ninguna persona que lo hiciese en su nombre; 4º en su demanda pedía bien que se le entregasen el

dispositivo o XXX o bien, anulasen el contrato, que visto la falta de seriedad de XXX esto último sería lo más aconsejable para sus intereses. Por ello solicita continúen con la tramitación de la mediación.

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 presenta escrito de fecha 11 de enero de 2016, en el que, en síntesis, desea manifestar su pesar por haber tenido que molestar por un hecho que se podía haber resuelto fácilmente si XXX hubiera cumplido con la obligación de atender debidamente su reclamación. Sus pretensiones son la devolución de los cobros indebidos desde el 27.07.2015, una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, liberarle en XXX de cualquier obligación de permanencia y una carta de XXX disculpándose del mal trato recibido, sobre todo, por parte del Departamento de Fraudes.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 18 de diciembre de 2015, en el que, en síntesis, alega que tras realizar las gestiones oportunas y verificar los hechos, en relación a la disconformidad o desacuerdo de la reclamante con la entrega del terminal XXX, solicitado en fecha 27.07.2015, el mismo fue enviado a la tienda sita en la calle XXX Madrid, si bien el mismo no fue recogido en plazo por el titular del servicio. En este sentido, dado que dicho dispositivo no ha sido entregado a la reclamante, en fecha de este escrito se ha procedido a anular los compromisos adquiridos en XXX por dicha adquisición y la modificación del plan de precios.

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 de la reclamante**, por lo que, constatado por la reclamada, que el dispositivo objeto de la reclamación, no fue entregado a la reclamante, procede, tal y como además se reconoce en el escrito presentado por la empresa reclamada el 18 de diciembre de 2015, la **anulación de los compromisos derivados de la relación contractual establecida entre las partes, tanto por la adquisición del terminal como por el plan de precios, con la consiguiente inexistencia de coste adicional que pudiera haber originado**, sin que pueda entrarse a conocer sobre el resto de las pretensiones planteadas, no sólo por cuanto la indemnización y carta de disculpas no constituyen materia específica de consumo, sin perjuicio de que tampoco se cuantifica la indemnización ni se acredita el daño, sino además, porque la devolución solicitada no forma parte de la pretensión inicial, formulada en la solicitud de arbitraje.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la

fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

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, 29 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX