



**LAUDO ARBITRAL**

TELEFONIA MOVIL

N/R.: 00421/2015

**RECLAMANTE:** Dª XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

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

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. XXX, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.. XXX, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 entregó su móvil XXX para su reparación el 22 de octubre de 2014, y han pasado 30 días hábiles y no se lo han devuelto. Además recibió una mala atención de los dependientes que no le avisaron que hiciera una copia de seguridad, y no resolverle ninguna duda las cuatro veces que ha acudido a por su terminal. Solicita su móvil reparado u otro de las mismas características nuevo. Aporta copia de la Hoja de Reclamación de fecha 3 de diciembre de 2014.

La empresa reclamada aporta un escrito alegando que el terminal reclamado ha sido enviado dos veces al servicio técnico oficial de XXX, que informa "se enciende pero no opera-reparado", y "rotura de pantalla-reparado fuera de garantía". El equipo es reparado fuera de garantía, mediante cambio, si bien la política de XXX es entregar el equipo sin caja, sin que ello suponga vulneración alguna de derecho del cliente, que envía el bien a reparar sin accesorios ni caja.

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, y manifiesta que el 22 de noviembre de 2014 dejó su móvil XXX, para que repararan la pantalla rota del terminal, a la semana le dicen que por error se envió a Barcelona, acudió más veces al establecimiento y su terminal no aparecía, finalmente un día le entregan un terminal que no es el suyo, de otra marca (XXX) y usado, reclama solicitando que le entreguen el suyo, y le dicen que es lo que hay. Solicita un terminal nuevo XXX, u otro de similares y superiores características.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa reclamada ha extraviado el terminal que le entregó la reclamante para su reparación sin haberle dado una solución satisfactoria a la incidencia. En consecuencia, XXX debe entregar a la reclamante un terminal nuevo XXX, u otro terminal de similares o superiores características.

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.

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 20 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 abril de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX