



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONÍA)

N/R.: 03593/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

TeléfXXX Asociado: XXX

En Madrid, a 15 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.XXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.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: el 28 de mayo de 2015 contrató con XXX el pack XXX 30 MB S, en el que se incluye el regalo de un terminal totalmente gratis (un XXX . Cuando recibe el móvil por mensajero, el 2 de junio de 2015, se da cuenta que no detecta la tarjeta SIM. Se hizo un duplicado de tarjeta y seguía sin recXXXcerla, por lo que un mensajero se llevó el móvil al Servicio Técnico. A los pocos días lo devuelven, detallando en el informe que el conector SIM está dañado, pero que rechazan la garantía de origen porque tiene "aspecto físico inadecuado, ralladuras, golpes, abrasiones o cualquier otro defecto". El móvil está en su poder y no presenta ninguna de las alteraciones que detalla XXX. El móvil está en perfectas condiciones y está a disposición de la Administración para que pueda comprobar que todo está bien. Por ello, solicita la reparación del terminal o la sustitución del mismo, pero en ambos casos, bajo la garantía de origen. Además, solicita que la Administración sancione a XXX por retraso y/o negativa maliciosa en la solución del problema, contrario a lo recogido en la Ley de Garantías. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 29 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que el reclamante adquirió el 01.06.2015 un terminal XXX, a través de su tienda On Line, asociado a la línea XXX, dicho terminal se entregó en el domicilio del reclamante a través de mensajería, en relación a la regulación, en materia de garantías sobre productos de consumo, que cita, consta que el reclamante solicitó la sustitución en tienda del citado terminal el 8 de junio de 2015, dentro del plazo de garantía de origen, verificando que la Orden de sustitución fue rechazada, al no cumplir los requisitos detallados., no obstante, comunican que el reclamante puede solicitar la reparación del citado terminal dentro de la Garantía del Fabricante a través de cualquiera de sus servicios Postventa. El reclamante presenta escrito de fecha 13 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, ha recibido las alegaciones de la empresa XXXy no está conforme con ello, por lo que, no las acepta.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

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 tras exhibir al Colegio Arbitral el terminal objeto de la misma, para que comprueben su aspecto externo, solicita que sea reparado o, en su caso, sustituido.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 26 de noviembre de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para XXXcimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 29 de octubre de 2015, añadiendo que, como se describe en las condiciones tramitación de reparación de terminales, que el servicio ofrecido por XXX consiste en la mera tramitación y gestión de cobro de la reparación con un SAT Oficial recXXXcido por el fabricante, el cual reparará el equipo en base a las políticas generales que tenga establecidas por el mismo u ofrecerá la garantía de reparación del equipo. En ningún caso, XXX será responsable directo, indirecto o subsidiario, figurando única y exclusivamente como tramitador y gestor del cobro, siendo a todos los efectos el SAT Oficial del fabricante el único responsable, y el que ofrecerá la garantía de reparación del equipo.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, al verificar los miembros del Colegio Arbitral, tras el examen visual del terminal que exhibe el reclamante en el acto de la audiencia, marca XXX, modelo V, con imei XXX, y comprobar que no presenta un “aspecto físico inadecuado, rayaduras, golpes, abrasiones o cualquier otro defecto”, tal y como consta en el documento de resolución de XXX expedido por la firma XXX, que se encuentra aportado al expediente, entre otros documentos más que presentó el propio reclamante, junto con su reclamación, que le excluya del ámbito de protección que le otorga su garantía, **procede que el reclamante, entregue a la reclamada**, previo contacto telefónico para acordar lugar, fecha y hora, de la entrega, todo ello, dentro del plazo de treinta días de que se dispone para el cumplimiento del presente Laudo, **el terminal marca XXX Smart, modelo con imei XXX, con el objeto de que la reclamada, al amparo de la garantía del producto, se encargue de ponerlo a disposición del Servicio Técnico correspondiente para su reparación**, siendo así que, en el supuesto de que la reparación no sea posible, **la reclamada debe poner a disposición del reclamante otro terminal, de iguales o superiores características**, quedando en poder de la empresa reclamada, el **terminal marca XXX, modelo XXX, con imei XXX**

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



Comunidad de Madrid

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.

Previo 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, 15 de enero de 2016
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

FdoXXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX