



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL –TERMINAL-)

03080/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO : XXX
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX

En Madrid, a 02 de diciembre de 2015 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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:

Con fecha 21 de abril de 2015 entregó su terminal XXX III, adquirido el día 5 de abril de 2014, para revisión y actualización del software y el 28 de mayo de 2015, la tienda donde lo entregó le informa que esta inservible, que llegó completamente roto y no le dan ningún otro tipo de explicación. Se quedan con el terminal. XXX le proporciona otro terminal que, en apariencia parecía nuevo, pero que es de segunda mano y usado. Solicita el abono de 698 euros, importe que ha tenido que pagar por el nuevo terminal, de similares características al suyo, que ha tenido que comprarse, o bien que le proporcionen un terminal, completamente nuevo, del mismo modelo que el suyo.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 20 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta, que D. XXX adquirió un terminal XXX III XXX con fecha 5 de abril de 2014, asociando un compromiso de 24 meses en la línea XXX; con fecha 25 de julio de 2015 se le entregó al Sr XXX un nuevo terminal, del mismo modelo, con apariencia de nuevo que ha pasado los controles de calidad pertinentes para asegurar su funcionamiento y que cuenta con la garantía restante del terminal que se entregó a reparar.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 27 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que han sido ellos los que destrozaron un terminal que se entregó, en perfecto estado, sólo para una simple actualización del software; a los tres meses, le proporcionan uno usado, que sigue pagando como nuevo y pretenden, además, que tenga la misma garantía del primero. El terminal entregado no lo ha usado nunca y reflejó su disconformidad, expresamente, en el documento de recogida y, aunque no tenía terminal, pagaba la tarifa contratada sin poder disfrutar de las prestaciones.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y manifiesta, entre otras, que cuando entregó su terminal, le proporcionaron uno, para que no estuviera sin teléfono, de unos cuatro años de antigüedad pero que no tenía las mismas prestaciones que el suyo y con fallos en su funcionamiento. A los tres meses, mas o menos, le entregan el terminal usado de igual modelo que el suyo y distinto color. Que sigue pagando sus plazos, le quedan unos 190 euros por pagar, por un terminal que compró nuevo y le entregan uno usado que, dicen, ha pasado unos controles determinados (de los que, en ningún momento, le proporcionan informe alguno). Solicita se le abone la cantidad de 659 euros, importe que ha pagado por un terminal nuevo que ha tenido que comprarse o bien que le proporcionen uno nuevo del mismo modelo que el suyo.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia, aunque presenta nuevo escrito de alegaciones, incluido en expediente y leído ante el reclamante, mediante el que reitera sus alegaciones y manifiesta, entre otras, que en todo momento se ha producido consumo tanto de voz como de datos, y que no pueden entregar los restos del dispositivo porque el fabricante, cuando verifica que no es posible su reparación, y hace entrega de un nuevo terminal, no devuelve el que no se ha podido arreglar.

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 del reclamante por cuanto habiendo sido adquirido el terminal XXX III, con fecha 5 de abril de 2014, por el sistema de puntos, con un compromiso de permanencia en el servicio de 24 meses en la línea XXX; habiendo transcurrido 12 meses desde su adquisición a la fecha en la que se entregó para su actualización/reparación (21 de mayo de 2015) y siendo 557,75 euros, impuestos incluidos, el importe que figura en la factura XXX, de fecha 5 de abril de 2014, en equidad, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante la mitad de dicho importe, es decir DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO EUROS CON OCHENTA Y OCHO CÉNTIMOS (278,88 euros)**, impuestos incluidos.

El reclamante, a su vez, pondrá a disposición de la reclamada el terminal XXX III, nº IMEI XXX que le fue entregado en sustitución del deteriorado, **terminal que la reclamada recogerá del domicilio del reclamante.**

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 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

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

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.

Madrid, 02 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX