

## LAUDO ARBITRAL

( TERMINALES DE TELEFONÍA)

N/R.: 01518/2015

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

NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX

CIF XXX

En Madrid, a 04 de noviembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante expone que el 22 de diciembre de 2014 adquirió a XXX un modem MiFi USB XXX. El importe pagado y que consta en factura fue de 49€. La adquisición fue realizada en el teléfono de . Una vez recibido y por más que lo intentaron, fue imposible que el modem funcionase según lo esperado. No consiguieron conectarlo a ninguno de los dispositivos con los que lo intentaron (ordenador y teléfonos móviles). Procedieron a llamar al teléfono de , donde en un primer momento, y reconociendo las personas del servicio de Atención al Cliente de , que no sabían cómo hacer que funcionase, les remiten a una tienda física de para que les ayudasen. Acuden a la tienda y les informan que desconocen el funcionamiento del modem, puesto que no venden ninguno y les dice que llamen a , que fue quien les vendió el modem, y serían ellos quien tendrían que indicar cómo hacer que funcione o sustituirlo por otro si estuviera averiado. Ese mismo día, 26 de diciembre , llaman al teléfono de para que les facilite alguna solución al problema. No se les ofrece solución y lo que se acuerda es la devolución del aparato por lo que se les comunicó que pasaría a recogerlo una empresa de mensajería. El modem se guardó en la caja tal y como se recibió, adjuntando la tarjeta SIM y la factura y la agencia pasó a recogerlo. El 8 de enero de 2015, al no recibir noticias de , llaman con respecto a la devolución del modem WiFi. La respuesta que obtienen fue que no admiten la devolución pues faltaba un plástico de un envoltorio y que iban a proceder a enviarles de nuevo el aparato. Se procede entonces a efectuar una reclamación telefónica a . Días después, reciben el aparato en su caja y observan que no han remitido la factura del mismo. Tuvieron que llamar a para reclamar la factura del modem, pues no la habían enviado. La respuesta de fue que no disponían de dicha factura, por lo que piden el correo electrónico con el fin de enviar una copia de la factura, cosa que hicieron. El modem fue probado con el fin de poder utilizarlo, pero como se ha expuesto, no fueron capaces, ni el reclamante, ni los servicios de de hacer que funcionase, es decir, que conectarse a Internet que es su finalidad. Concluye señalando que al tratarse de una venta a distancia, se ha hecho la devolución en el periodo de 7 días que permite la Ley 7/1996 de 16 de enero de 1996, para devolverlo sin penalidad alguna y sin alegar nada. SOLICITA: Que se acepte la devolución/disentimiento del modem XXX se reintegre el importe pagado por el de 49€.

La empresa reclamada alega, en síntesis, que con fecha 30 de noviembre de 2006, presentó ante la Junta Nacional Arbitral de Consumo su oferta pública de sometimiento a Arbitraje de Consumo, habiendo excluido de este sistema las reclamaciones por terminales y equipos. El almacén de ha comprobado que el modem ha sido devuelto habiendo sido usado, aspecto no cubierto en las condiciones de desistimiento del terminal. La línea XXX cursó la baja en con fecha 27 de diciembre de 2014 a petición del cliente.

El Órgano 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 mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER**, puesto que los terminales y equipos están excluidos de la oferta de adhesión de , por lo que al considerar este órgano arbitral que la continuación de las actuaciones resulta imposible, de conformidad con lo dispuesto en el art. 48.3. a) del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedita la vía judicial.

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX