



## **LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL –TERMINAL-)**

03504/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfonos asociados: XXX - XXX

En Madrid, a 22 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Dª XXX, en representación de ARBITEL debidamente acreditada 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 la disconformidad con los dos modelos de terminal, marca XXX, entregados por la compañía. En el mes de julio lleva a reparar, por cuarta vez, los dos terminales indicados. En la tienda le indican que dicho modelo da fallo pero aún así se los quieren sustituir por otros dos del mismo modelo. Solicita se le proporcione dos terminales nuevos de diferente marca y modelo.

La parte reclamada, mediante escrito, de fecha registro de entrada 11 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se ha procedido a sustituir los terminales XXX y que, en caso de nueva avería, deberá llevar el terminal a un Punto de Servicio Postventa XXX para su revisión.

La parte reclamante, mediante escrito, de fecha registro de entrada 24 de noviembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Solicita la devolución de las cuotas satisfechas hasta el momento (25 mensualidades), la baja del servicio o la restitución de los terminales, objeto de reclamación, por otros distintos con los servicios y prestaciones contratadas.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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



La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, manifiesta que no tiene los terminales, llevados a reparar por cuarta o quinta vez, en su poder, a pesar de haber recibido, de la compañía, un correo electrónico, de fecha 4 de diciembre de 2015, en el que se recoge la información sobre la situación de la última reparación, y en el que figura que con fecha 27 de noviembre "ha sido entregado al cliente". Solicita que la compañía sustituya los dos terminales por otros de distinta marca o bien poder darse de baja del servicio, sin penalización por permanencia.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no asiste a la Audiencia aunque presenta escrito, incluido en expediente, mediante el que reitera sus alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto queda acreditado que los dos terminales, XXX, no han funcionado correctamente desde su adquisición, siendo objeto de varias reparaciones desde entonces, por lo que **la reclamada proporcionará al reclamante DOS TERMINALES NUEVOS, DE DISTINTO MODELO AL ADQUIRIDO** y de similares características y prestaciones (igual o superior) a los que tenían.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 22 de enero de 2016

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX