

**LAUDO ARBITRAL**

( TELEFONÍA)

N/R.: 02850/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 20 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

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

Dª 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 17 de abril de 2015, se compró en la tienda de XXX , un terminal telefónico, modelo XXX, porque, según la vendedora y el manual de instrucciones de dicho modelo, tiene la característica de marcación rápida, necesaria para su padre. Al comprobar que esa característica no está en el teléfono, tal y como les dijeron y viendo que incluso a fecha de hoy en la página de dicha compañía se sigue mostrando la marcación rápida, como característica de dicho modelo, es por lo que quieren que les cambien el terminal, por otro que tenga marcación rápida, que le anulen el contrato de permanencia, en caso de no llegar a un acuerdo, anulen el contrato y devuelvan el dinero y si se llega a un acuerdo, que el tiempo de permanencia, contabilice desde el 17 de abril, fecha del primer contrato. Se amplía la reclamación el 29 de septiembre de 2015, en la que, tras reiterar los hechos que la motivan, manifiesta que hasta la fecha, no han obtenido respuesta por parte de la reclamada. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 21 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que en cuanto a la solicitud del envío de un terminal con las características de marcación rápida, debido a la venta a plazos solicitada para la línea XXX, el 17.04.2015 la línea XXX adquiere, mediante la modalidad de venta a plazos, un terminal XXX, con un pago inicial de 0 € con impuestos y 24 cuotas mensuales de 1,21 € con impuestos. La línea ha utilizado el citado dispositivo desde dicho día. Todas las promociones que se ofertan a los clientes están sujetas a condiciones que se especifican en los puntos de información o venta de XXX, página web y servicio de Atención al Cliente. El reclamante presenta escrito de fecha 28 de noviembre de 2015, en el que alega, en síntesis, que vista la contestación de XXX, sigue sin estar conforme con su solución, ya que: el terminal XXX, no tiene la posibilidad que exigió de marcación rápida. En el momento de hacer la compra, la vendedora/comercial aseguró que dicha posibilidad sí existía, y que al llegar a casa y poner el terminal en marcha, no se podía hacer porque no hay posibilidad.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

Ha actualizado el terminal, por si daba la casualidad de que tuviera un submenú escondido y el teléfono sigue igual. Efectivamente, el teléfono se está usando porque no tiene otro y para eso lo está pagando.

Este terminal no tiene ese menú, o no son capaces de verlo.

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 añade que ha hablado con el Servicio Técnico de XXX en el que le han confirmado que el modelo de terminal adquirido no dispone de las características que le llevaron a comprarlo, acompañando justificante acreditativo de lo dicho, y que para ello, debería descargar una aplicación, la cual, perjudica las características del terminal, por lo que al no serle facilitado el terminal con las características solicitadas y la aplicación que hace que pueda cumplir con ellas, no es la solución, solicita un terminal con las características solicitadas y de no poder ser así, la devolución del dinero y que anulen el contrato de permanencia, en caso de no llegar a un acuerdo, y también anulen el contrato.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 20.01.2016, que es leído por el presidente del colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, en síntesis, se reiteran las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 21.10.2015

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, constando en el presente caso, que el terminal requerido debía contar con una característica específica, esto es, la marcación rápida, y el facilitado no contaba con ella, siendo la única alternativa dada, la descarga de una aplicación, que, sin perjuicio de no estar acreditado que fuera viable, lo cierto, en todo caso, es que, de optar a la misma, ello mermaría las posibilidades que ofrece este terminal, y, en definitiva, no se dieron más soluciones, **procede que la reclamada facilite al reclamante un terminal, de igual o superior categoría al que le fue ofrecido, pero con la característica de la marcación rápida**, siendo así que, **de no ser posible, se procede a la devolución del importe de su coste**, con anulación del contrato de permanencia y de la relación contractual establecida entre las partes, sin coste adicional alguno para el reclamante, quien deberá, en ambos casos, devolver el terminal que adquirió, una vez reciba el nuevo o el importe de su coste.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, 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 al principio.

Madrid, 20 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX