



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02666.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de octubre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconfirmidad con la penalización reclamada por la compañía por la no devolución del terminal de sustitución. Mientras arreglaban su móvil la compañía entregó un terminal de sustitución. Al devolverlo la empresa de paquetería no dió justificante alguno de su entrega. La reclamada manifiesta que el teléfono devuelto no corresponde con el prestado por lo que pidió justificante de su entrega y del paquete pero se niegan a estudiar el caso. Le reclaman casi 300 euros en lugar de los 199 euros indicados en el informe de reparación, cantidad que no ha abonado ya que ni corresponde a la establecida ni justifican qué ha pasado con su envío. Sí está abonando facturas de consumo pero le han cortado las líneas. Solicita restablecimiento inmediato de las líneas sin coste, paralización de cualquier gestión dirigida al cobro, entrega del justificante del mensajero y anulación de la deuda o entrega del supuesto terminal enviado por ello con justificante firmado de que es ella quién lo entregó.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que verificaron que el 22/01/2018 se recogió en el domicilio el terminal Huawei p9 lite negro con [REDACTED] para su reparación, haciéndole entrega al cliente de un terminal en préstamo de igual modelo e IMEI distinto. Con fecha 26/01/2018, el terminal reparado fue entregado al titular y a su vez se recogió el terminal entregado en condición de préstamo. Una vez se recibió y comprobó en centro de distribución, se verificó que el terminal de préstamo no correspondía al que fue entregado (modelo diferente). El cargo por no devolución efectuado en factura de fecha 26/03/2018 es correcto. El cliente se encuentra al corriente de pago a fecha 28/05/2018.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



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 oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que no tuvo servicio durante uno o dos días. Solicita se le reintegre 199 euros mas impuestos que se le facturó por un terminal que devolvió.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 de la reclamante por cuanto no queda acreditado que no devolviera el terminal de préstamo (en sustitución del reparado) que se le proporcionó por lo que habiendo participado un tercero en la entrega/recogida del dispositivo no procede el cargo de 199 euros, sin impuestos, efectuado en factura de fecha **28/03/2018**. En consecuencia la reclamada deberá reintegrar a la reclamante la cantidad de **DOSCIENTOS CUARENTA EUROS CON SETENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (240,79)**, impuestos incluidos, de la factura mencionada.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 03 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

