



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02845.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 15 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que compró un terminal el 24 de febrero de 2018, no funciona correctamente y dicen que es de las redes, que irá bien en 5 ó 6 horas y no es cierto. Lo reparan tres veces y cambian por otro igual que se vuelve a reparar otras tres veces con el mismo problema en la actualidad. Sigue en el taller de reparación, pide que se lo cambien por otro modelo pues ya no confía en ese, y se lo niegan. Solicita cambio de terminal o dinero en efectivo que lleva pagado y anular la deuda, y no constar como moroso sino le devuelven el terminal y no paga más cuotas. Adjunta factura de compra y partes de reparación.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ha contactado con la reclamante para ofrecerle un nuevo terminal del mismo modelo y lo ha rechazado explicándole que es la única posibilidad puesto que la garantía se le ofrece sobre el modelo adquirido, y sin opción de cambio, transcurrido el plazo estipulado para ello en caso de envío del terminal. La reclamante tiene pendiente de pago 100,35€, cuya reconvencción solicita.

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 Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que solicita que se anule la deuda del terminal ya que es el tercero, y no lo ha usado y está en la tienda, y comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que contactó con [REDACTED] pa solicita fibra pero no le gustó la oferta que le hicieron, y entonces le hicieron una oferta de 44 € mensuales durante 12 meses, y con ese buen precio pensó que se podía comprar un terminal nuevo. Desde el primer día el terminal no funciona, se lo tuvieron que cambiar y también falló por lo que hicieron un segundo cambio y también funciona mal y el terminal se ha quedado en la tienda. Dijo que quería un terminal de otra marca porque ese ya no le inspiraba ninguna confianza aunque tuviera que pagar la diferencia si fuera más caro, pero se lo denegaron diciendo que mientras quedara stock del suyo no le daban otro distinto. Ha pagado dos facturas. Solicita que se anulen las cuotas pendientes de pago y no constar en registro de morosos. Se ha tenido que ir a otra empresa por llevar varios meses sin móvil y no querer cambiárselo por otro modelo abonando la diferencia si era necesario. Aporta copia de la factura de 8 de junio de 2018.

La parte reclamada no aporta escrito de 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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar las sucesivas averías del terminal adquirido y de los sustituidos del mismo modelo, que fueron reparados sin éxito. En consecuencia, la empresa debe anular el cargo por importe de 176€ de la factura de 8 de junio de 2018 correspondiente a 22 cuotas aplazadas del terminal, que queda en poder de la empresa, y realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en el que pudiera haber sido incluida por la citada deuda.

NO ENTRAR A CONOCER de la reconvencción sobre la deuda por importe de 100,36 € al desconocer a qué facturas y cargos se corresponde, siendo objeto de otra reclamación presentada por la parte reclamante sobre cargos en relación con la prestación del servicio, compromiso y facturación de cuota.

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 15 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL