



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03336.6/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de febrero 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: el 30.09.2017 firmó un contrato con [REDACTED] de duración de un año. Acepta una oferta en la tienda [REDACTED] Fibra+Orange TV+línea+llamadas. Promoción especial zona de despliegue-5. Hasta que [REDACTED] active fibra propia en su domicilio. Detalla las tarifas: Canguro ilimitado 29,48, 3 meses después 58,95 €, línea adicional ahorro a 14,95 €, TV a 7,95 € y Bing por 5€. Sumando 52,38 € y pasado los tres meses 81,85 €, y cuando la fibra llegue a su casa se subirán estos valores en 5 € más, 86,85 €. Como las facturas no coincidían con los valores ofertados, presentó varias reclamaciones, tanto en la tienda como en la compañía y debido a la falta de respuesta o reajustes en su factura, incumpliendo la oferta que contrató, realizó su portabilidad a [REDACTED] ya que se sintió chantajeada y acosada por [REDACTED] que le cortó su línea cuando se negó a pagar una factura que ascendía a 799,75 €, que le cobraban un móvil que le habían prestado. Además de negarse a reparar su móvil en garantía de un año que le ofreció la compañía, lo deniegan diciendo que el terminal presenta piezas no originales, denegando el parte oficial de [REDACTED]. Al irse de baja le cobran penalizaciones. Por ello, reclama la devolución de iPhone 8 usado donde le cobraron 312 € y negaron enviarlo a [REDACTED] a repararlo; la devolución de todas las cuotas cobradas de manera errónea; como indemnización por las molestias ocasionadas, 973,65 €; que anulen las facturas pendientes referentes a la penalización y que imposibiliten a la compañía a seguir acosando y amenazando a su persona judicialmente.

La entidad mercantil reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 19 de octubre de 2017, en el que alega, en síntesis, que la cliente llevó a reparar el terminal iPhone 6, asociado a la línea [REDACTED] cuyo dictamen del Servicio Técnico



Comunidad de Madrid

ha sido que la avería es irreparable. No entran dentro de la garantía aquellas averías que se deban a uso indebido del terminal, cuando se devuelva por irreparable. El terminal si era conforme con el contrato en el momento de la entrega, debiéndose la imposibilidad de utilización a un uso presumiblemente poco diligente, ya que ha expuesto el terminal a condiciones poco adecuadas que ha provocado un deterioro no cubierto por la garantía. Por ello no debe responder de la reparación/reposición del terminal al tratarse de una avería provocada por uso incorrecto. El 05.02.17 la reclamante obtuvo un iPhone 6 con la línea [REDACTED] con la modalidad de venta a plazos, con cuota mensual de 13 €. La línea [REDACTED] se activó el 05.10.16 llevando asociado un compromiso de permanencia de 12 meses o el pago de 80 €. Solicitó la baja de la línea el 16.05.17, emitiéndose el cargo a la baja anticipada. El cliente dispone de un importe pendiente de pago de 54,23 € (impuestos incluidos) correspondientes a las facturas de 21.06 y 21.08.2017.

La reclamante presenta escrito de fecha 15 de noviembre de 2017, en el que alega, en síntesis, que [REDACTED] no le ha dado ninguna respuesta a su reclamación. Denuncia el incumplimiento de contrato al no respetar las tarifas contratadas y cambiarlas sin previo aviso. Desde el principio se fija que las facturas no coinciden con los valores previamente contratados. Le siguen amenazando desde [REDACTED]. [REDACTED] le diagnostica un fallo en la placa base de su terminal. Pide que se penalice a la compañía por publicidad engañosa, que no le sigan acosando, que le devuelvan todo desde el contrato de 30.09.2016. Una indemnización justa por las molestias ocasionadas. En cuanto al iPhone 6, que le devuelvan el valor pagado por el móvil o que presten la garantía debida en un servicio oficial Apple.

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 no comparece a la audiencia.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 29 de enero de 2018, en el que su representante reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 19.10.2017

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 parte las pretensiones del reclamante, por lo que, teniendo en cuenta que por lo que respecta al terminal llevada a reparar, existen importantes discrepancias entre los documentos técnicos aportados por las partes, la reclamante no acredita el mal funcionamiento del servicio ni las irregularidades que le llevaron a portarse a otra operadora y la entidad reclamada, no prueba la existencia ni el origen de la deuda que manifiesta, tiene contraída con ella la reclamante, procede:



Comunidad de Madrid

1º) por lo que concierne al terminal, dado que en el documento de Autorización de Servicio de Genius Bar, que aporta la reclamante, de fecha 20 de diciembre de 2016, correspondiente al terminal iPhone 6 IMEI [REDACTED] se especifica que "se verifica en barra terminal se apaga de manera inesperada. Se verifica que la batería está correcta pero el terminal se apaga problema de placa. Es necesario reemplazar el terminal", y sin embargo, en el informe de reparación que presenta la entidad reclamada, de fecha 1 de febrero de 2017, que igualmente corresponde al mismo terminal, se recoge el comentario genérico del técnico respecto a que "el dispositivo presenta piezas no originales de otro fabricante ajeno a [REDACTED]", llegando a la conclusión de que es irreparable, es evidente que la contradicción entre ambos informes técnicos es evidente, siendo las razones aportadas en el informe presentado por la reclamada genéricas, que llegan a una conclusión, la de que el terminal es irreparable, diametralmente opuesta a la aportada en el primer informe, el que presenta la reclamante, en el que se considera que es necesario reemplazar el terminal, **procede que la entidad reclamada devuelva a la reclamante el importe del terminal, que asciende a 312 €**, toda vez que la reposición ya no es posible, no sólo por las circunstancias acaecidas en la relación de las partes, sino por la modificación de modelos del terminal objeto de la reclamación, en base al tiempo transcurrido.

2º) En cuanto a la indemnización solicitada, sin perjuicio de que tal pretensión no puede ser considerada, al no ser materia de consumo y encontrarse **la indemnización expresamente excluida de la materia arbitral de consumo**, es lo cierto, a mayor abundamiento, que no se encuentra acreditada, justificada ni desglosada la cantidad **solicitada**, todo ello, sin olvidar que no se ha acreditado que las cuotas hayan sido cobradas de manera errónea, por lo que **debe ser desestimada** dicha pretensión.

3º) Finalmente, puesto que **la deuda a la que se alude por la entidad reclamada en sus escritos de alegaciones, no se encuentra probada, ni corresponde con las facturas que se acompañan, procede anularla**, de tal manera que la reclamante no adeuda cantidad alguna a la reclamada.

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.

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.



Comunidad de Madrid

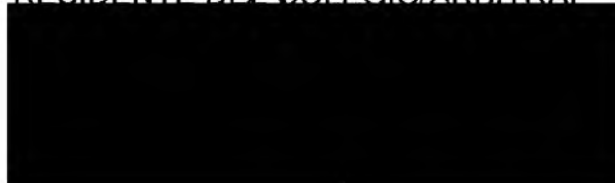
Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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, 21 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

