



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04049.0/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 20 de agosto de 2019 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en le robaron su terminal Huawei Mate 20 el 21 de marzo de 2019 y a fecha 8 de abril de 2019 la empresa aún no ha desbloqueado el temrinal, no contestan a sus correos electrónicos y le cuelgan cuando les pide explicaciones. Su seguro no puede seguir el trámite sin el móvil bloqueado. Solicita que bloqueen el terminal y que le compensen con uno nuevo. Adjunta copia de la denuncia y correos electrónicos.

El Órgano 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 aporta escrito alegando que la empresa hizo caso omiso a todas sus peticiones de bloqueo de terminal, tanto por vía e-mail, llamadas reiteradas y contacto con redes sociales. Solicita una compensación que incluya que le perdonen las deudas que constan a día de hoy de los dos terminales que tiene actualmente con la empresa que son Huawei Mate 20 y Huawei p30 pro, que se le aplique un 50% de descuento indefinido en sus cinco líneas, cuatro móviles y una fija, y debido a las indefinidas gestiones directas que ha tenido que hacer con la empresa sin respuesta alguna, sintiéndose incomprendida y sin ningún tipo de ayuda por parte de la empresa, complicando las gestiones con su seguro y teniendo que recurrir a la OCU para que pudiera poner fin a este tema, un compensación económica de 1.000 euros. Adjunta transferencia bancaria del seguro de fecha 3 de mayo de 2019 por importe de 599 euros.

La parte reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 15 de abril se solicitó el bloqueo del terminal tanto por parte de [REDACTED] como al rsto de operadores nacionales, constando en la fecha acutal sin incidencia alguna. [REDACTED] no comercializa seguros de teminales.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios, no estar acreditados, justificados y cuantificados perjuicios económicos, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales y morales. Queda expedita la vía judicial.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.