



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 04280.2/2017

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 07 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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: reclama que le den un teléfono nuevo como hizo en contrato y que funcione, porque el que le dieron no le funciona y se lo llevan al servicio técnico y sigue igual y compró un teléfono nuevo, pues no tiene por qué estar todos los días yendo o llamando al servicio técnico. Por ello, si no le dan un teléfono nuevo y que funcione, que le den la baja en el contrato.

La entidad reclamada presenta, por medio de su representante, escrito de fecha 22 de noviembre de 201, en el que alega, en síntesis, que se procederá al envío de un nuevo terminal, modelo Samsung Galaxy J7 2017 a la dirección facilitada por el cliente, que fue confirmada por éste tras la conversación telefónica mantenida.

El reclamante presenta escrito de fecha 23 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que informa que le devolvieron un teléfono y que le dijeron que no tenía que pagar nada del teléfono. De las facturas no tiene que pagar nada porque no pertenece a Orange pues está con otra operadora y quiere aclarar que Orange sigue mandando cartas de cobro y llamando constantemente a su teléfono diciendo que debe dinero y le van a cortar los servicios. También quiere aclarar que fue a la tienda a dejar sus aparatos para lo que envía comprobante.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que recibió el teléfono, pero se dio de baja porque no le funcionaba internet. [REDACTED] le hizo una oferta más ventajosa, pero al enterarse [REDACTED] que se iba de la compañía, le realizó una contraoferta y le dijeron que le iban a corar 10 €, y que, en cualquier caso, le iban a mejorar la oferta de [REDACTED] con todas sus condiciones. Al final se pasó a [REDACTED], donde se encuentra en la actualidad. Solicita que se le ajuste el cobro a lo que realmente debe por el uso del terminal, que es correcto.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito, por medio de su representante, de fecha 15 de febrero de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que, sin perjuicio de reiterar el escrito de 22 de noviembre de 2017, comunica que existe un importe pendiente de pago por parte del cliente que asciende a 226,74 € (impuestos incluidos), correspondiente a la factura de 26.12.2017.

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, tras revisar todos y cada uno de los conceptos que se especifican en la factura S60002557866-1217, de 26 de diciembre de 2017, cuyo importe de 226,74, constituye la deuda pendiente de pago, según la entidad reclamada, se observa que el concepto "Adicional", por importe de 55,90 € (67,64 €, incluido IVA), no aparece acreditado ni está justificado, por lo que **procede minorar la deuda en esta cuantía, a la cantidad de 159,10 €, correspondiente al servicio de telefonía, cuyo consumo se refiere a la línea [REDACTED]**

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.

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.



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, 07 de marzo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

