



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04541.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED] terminal Sony Xperia XZ)

En Madrid, a 12 de diciembre 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Colegio Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Le sustituyeron el terminal dos veces por dos teléfonos reacondicionados en mal estado; el primero iba ya con daños estéticos y si no se lo llevaba se quedaba sin terminal e incomunicada; después de tiempo consiguió que se lo cambiaran por otro reacondicionado. Con el segundo le dicen que en caso de avería vuelva a acudir a un punto de servicio para hacer las revisiones oportunas, volvió a la tienda; a la semana recibió un sms diciendo que ya estaba en tienda, debía recogerlo en una semana porque le penalizaban y se lo entregan sin reparar por no cumplir con los requisitos del fabricante. Reclamó y no han contactado con ella. Ha acudido más de 7 veces; cada vez que manda el terminal le quitan las pantallas de cristal templado, restableciendo de fábrica y volviendo a registrar todo. Solicita terminal nuevo, que le quiten la permanencia para poder dejar la compañía, dejar de pagar por un teléfono que no puede utilizar y que le paguen todos los daños y trastornos que le han ocasionado, cantidad que cuantifica en 400 euros.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que el 8/01/2018 se realizó una sustitución del terminal por otro del mismo modelo; con fecha 5/03/2018 se volvió a sustituir por otro de la misma gama. En caso de avería debe acudir a un Punto de Servicio Postventa para la revisión y eventual reparación. Existe un compromiso de permanencia vigente en la línea [REDACTED] asociado a la adquisición del terminal Sony Xperia XZ a fecha 26/12/2016. Se encuentra al corriente de pago.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante por cuanto queda acreditado que el terminal **Sony Xperia XZ**, adquirido en diciembre de 2016 a plazos (24 cuotas de 22,29 euros cada una), ha sido objeto de numerosas intervenciones por parte del Servicio Técnico desde el octavo mes de su adquisición, con sustitución de dispositivo hasta en dos ocasiones, sustitución que se efectuó con terminales "puestos a nuevo" o reequipados tal y como ha manifestado doña Priscila por lo que la **reclamada deberá proporcionar a la reclamante un terminal nuevo de igual o superior características al que nos ocupa**, libre y sin compromisos de permanencia en aplicación de la garantía del terminal que se adquirió.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión por daños y perjuicios personales ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

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, 12 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

**VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES**

**VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL**

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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