



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05890.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED] Terminal Sony Xperia M5

En Madrid, a 13 de abril 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 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 lo siguiente: desde el 22/05/2017 su móvil Sony Xperia M5 negro, comprado en tienda de la reclamada, ha empezado a tener fallos y desde entonces no se consigue reparar. Las fechas de envío al servicio técnico han sido 22/05, 19/06, 20/07, 9/08, 28/08 2/10 y 23/10/2017; cada vez lo han devuelto como arreglado pero volvía a tener los mismos fallos. Tiene que volver a enviarlo. Ha abonado mensualmente su cuota por el terminal aunque lleva, al 30/11/2017, siete meses sin poder utilizarlo. En agosto intentó cambiar de compañía pero le prometieron que se solucionaría todo, una mejoría contractual y el servicio de "tranquilidad" gratis hasta que se resolviera la situación, pero desde septiembre le han empezado a cobrar dicho servicio (2,30 euros, impuestos incluidos/mes). Solicita un terminal nuevo que funcione correctamente pero que no sea del mismo modelo; devolución de las cuotas mensuales (8 x 12,50 euros=100 euros) aunque estaría dispuesto a renunciar a esto si le ofrecen terminal nuevo y devolución del importe por las cuotas de "tranquilidad" cobradas injustamente y sin su permiso.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente, y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que se entregó el terminal Sony Xperia M5, con imei 354188072423069, asociado a la línea [REDACTED] para su reparación generándose la orden número FO9000171113 (25/10/2017), reparándose en garantía, efectuando la sustitución de las piezas defectuosas, llevando asociado un nuevo imei [REDACTED] y no tienen constancia de nuevas órdenes de reparación generadas para el último imei. Con fecha 22/08/2017 el cliente aceptó el servicio de tranquilidad, siendo correctas las cuotas facturadas, constando dado de baja dicho servicio al 22/12/2017. El cliente se encuentra al corriente de pago con la compañía a dicha fecha.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Revisar el terminal

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que con fecha 12/04/2018 ha solicitado la baja del seguro de tranquilidad porque le siguen cobrando cuotas por él cuando se lo ofrecieron gratis. Aporta el terminal y se constata que sigue sin funcionar correctamente. Solicita el reintegro del importe que ha pagado, a plazos, por el terminal (300 euros, impuestos incluidos); y la cuota tranquilidad (1,90 euros/mes, sin impuestos) que le han cobrado desde la factura de septiembre de 2017 a la de marzo de 2018, ambas inclusive, que aporta, puesto que se le ofertó gratuito y que no le cobren los días de abril.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. Entre otras, manifiesta que en caso de avería deberá acudir a un punto de servicio Postventa para la revisión y eventual reparación. Está al corriente de pago con la compañía

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

Ante las manifestaciones de las partes, visto el terminal y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que el terminal, objeto de controversia, adquirido el 14/03/2016, ha sufrido, desde mayo a octubre de 2017, la intervención del servicio técnico hasta en siete ocasiones, aplicándose la garantía de compra del producto y de las reparaciones, con dos cambios de nº de Imei efectuados, por lo que constatándose que al día de la fecha no funciona correctamente, la compañía deberá reintegrar el importe total que se pagó, a plazos, por él. Asimismo, no se ha acreditado, por parte de la compañía, las condiciones bajo las que se contrató/ofreció el servicio "tranquilidad" por lo que, en consecuencia, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante LA CANTIDAD DE TRESCIENTOS DIECISEIS EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS** (316,09 euros), impuestos incluidos, por el terminal adquirido -300 euros- y por siete cuotas tranquilidad abonadas -facturas de septiembre de 2017 a marzo de 2018-, no debiendo facturar importe alguno, por dicho servicio, a partir de la factura de abril de 2018, inclusive, al haber solicitado la baja del mismo.

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, 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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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.

Madrid, 13 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

