



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06010.8/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED] - Terminal LG G3

En Madrid, a 10 de abril de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose Audiencia escrita, se constata que las partes han sido citadas en tiempo y forma y que han presentado sendos escritos de alegaciones para este acto. 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 la disconformidad con las reparaciones efectuadas en su terminal móvil. Adquirió a plazos un terminal LG G3 asociado a su línea móvil [REDACTED]. Presenta fallos continuos y esporádicos (se pixela la pantalla, elimina de su memoria interna información personal, fotos, videos..); a veces es imposible recibir llamadas. Se ha llevado a reparar en bastantes ocasiones, presentando defectos que no fueron reparados. La última vez se llevó con sus accesorios (batería, tapa trasera y cargados) y cuando fue a recogerlo se intenta entregar sin ellos y no lo retiró. Solicita la devolución del teléfono reparado, incluidos los accesorios suministrados.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el terminal se adquirió a plazos con fecha 27/09/2015; tras efectuar la comprobación de las órdenes de reparación han procedido a tramitar el envío de un nuevo terminal a la dirección facilitada por el cliente, tras contactar telefónicamente y fue entregado en el domicilio a fecha 2/02/2018. Se encuentra al corriente de pago con la compañía. Solicitan se acuerde la emisión de laudo conciliatorio en la reclamación planteada.

La parte reclamante, mediante escritos, incluidos en expediente, y de los que se da traslado a la reclamada manifiesta su disconformidad con lo alegado por la compañía. Nadie se ha puesto en contacto con él y no ha recibido nada. Solicita además la devolución de importes cobrados por el servicio tranquilidad que se le ofreció gratuito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **ACUERDA ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante toda vez que la compañía ha manifestado haber facilitado un nuevo terminal. Ahora bien, el reclamante manifiesta no haber recibido nada y que nadie ha contactado con él por lo que **la reclamada**, no habiendo acreditado la entrega, en el domicilio, del terminal LG K10 que manifiesta haberse efectuado con fecha 2/02/2018, **deberá proporcionar al reclamante un terminal nuevo de igual características o superiores al terminal LG G3 objeto de reclamación.**

SE DESESTIMA la pretensión del reclamante de reintegro de importes abonados por el servicio de tranquilidad al no haberse acreditado importe alguno. Asimismo el documento que se aporta

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

del posible ofrecimiento/contratación carece de valor probatorio por falta de datos y visualización correcta.

A meros efectos informativos, la reclamada **excluye** expresamente de su Oferta Pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, entre otras materias, las referidas a facturas emitidas o hechos reclamados que tengan una **antigüedad superior a 12 meses** desde la solicitud de arbitraje.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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