



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06007.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, 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 no atienden la reparación del terminal alegando que cuando llega al taller se encuentra por la fecha fuera de garantía. Solicita la reparación en garantía ya que procedió dentro de **plazo**, la llamada en la que acepta la permanencia y los términos de contratación de la fibra, y una compensación por los microcortes constantes.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 7 de octubre de 2019, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante adquiere a **plazos** el terminal Samsung 7 el 19 de abril de 2017. Confirma que el equipo ha precisado asistencia técnica, entrando en taller el 24 de abril de 2019, no siendo posible su reparación ya que se encuentra fuera de garantía según la fecha de compra. La línea móvil consta dada de baja el 28 de agosto de 2019. En relación con los cortes de la línea fija, se recibieron notificaciones de cortes con fecha 4 de octubre, 15 de octubre, 6 de diciembre de 2018 y 21 de enero de 2019, realizándose las pruebas necesarias desde el servicio técnico verificando el correcto funcionamiento de la fibra. El 16 de marzo de 2019 se notificó avería en el servicio de datos de la línea fija, que fue resuelto en el mismo día. De acuerdo con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, se realizó un ajuste de 0,32 € + IVA sobre la factura de 24 de abril de 2019, y 0,63 € + IVA por la cuota facturada de fecha 23 de abril de 2019 que le será abonado en su cuenta bancaria.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 21 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamada, alegando que contactó con la empresa para informar del error el 16 de marzo de 2019 y le remitieron el albarán de compra. No enviaron un mensajero a recoger el terminal porque cobraban el porte aunque la legislación indica que es ilegal, y se vio obligada a acudir a un punto de venta a 35 km de su vivienda, y lo llevó cuando pudo el 21 de abril de 2019, en fecha y forma, y no es su responsabilidad cuando llegue la valija al taller del servicio técnico.

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** al considerar que los microcortes en el servicio de la fibra ya han sido compensados por la empresa reclamada de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. En relación con la avería del terminal Samsung Galaxy S7 32 Gb negro IMEI #####, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para su recogida y reparación de la avería indicada en la orden de reparación de fecha 21 de abril de 2019, sin coste, al encontrarse dentro del periodo de garantía que se inició el 24 de abril de 2017 según refleja el albarán de entrega. Habiéndose depositado para su reparación en la tienda el 21 de abril de 2019, dentro del **plazo** de los dos años de garantía, y no constando en el informe del servicio técnico aportado al expediente ningún otro motivo, salvo el del **plazo**, que excluyera la avería de la garantía.

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.

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.

Madrid, 23 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####