



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06935.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: ##### / ##### / ##### / #####

En Madrid, a 19 de febrero de 2020 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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 la incidencia en la fecha de la portabilidad de las líneas móviles cuando solicitó el 19 de junio de 2019 cambiar del Pack ##### Familia al ##### Medio, y la no entrega del reloj Galaxy Fit E por falta de stock como consecuencia del retraso, que iba de regalo con el terminal Galaxy A70 que compró el 19 de junio de 2019. Solicita la entrega del reloj, un descuento en las facturas del 50% durante un año por daños y perjuicios durante 3 meses habiendo llamado a diario 3 veces sin obtener una solución al problema y habiéndole cortado la fibra y fijo 15 días, y las grabaciones desde el 19 de junio de 2019 hasta el 16 de agosto de 2019.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 27 de septiembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la empresa excluye de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios físicos. Manifiesta que el 18 de junio de 2019 el reclamante adquirió para la línea ##### un terminal Samsung Galaxy A70 + Galaxy Fit E, quedando cancelado en la misma fecha. El 12 de julio de 2019 el reclamante adquirió para la línea ##### un Samsung Galaxy A70 que fue entregado el 15 de julio de 2019, no constando ofertado el reloj para el citado número. Al reclamante se le aplicó la restricción del servicio desde el 29 de julio al 30 de julio de 2019 al no haber atendido el pago de la factura de 16 de julio de 2019. Aporta grabación de la oferta del 19 de junio de 2019, no encontrándose disponible para su envío la grabación correspondiente al terminal adquirido el 12 de julio de 2019. Las llamadas al servicio de atención al cliente se graban aleatoriamente. El reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 3 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando una indemnización de 3.000 euros por los daños y perjuicios en referencia a toda la documentación que presentó ya que lleva con problemas con la empresa desde junio hasta la actualidad. Siguen cobrando mal las facturas, y tuvo un mes cortado el fijo y la fibra. En relación con el reloj, se pidió junto con el terminal asociándolo al número ##### y crearon una orden en vuelo que anulaba el pedido y dejó bloqueado ese número sin poder hacer ningún pedido. No fue él quien lo anuló, sino que se anuló automáticamente por la orden que crearon, así durante 3 meses y luego lo asociaron al número que quisieron y el reloj ya no lo recibió.

Comunidad de Madrid

Podían mandar porque le dijeron que estaba agotado. Graban todas las llamadas. Adjunta facturas emitidas y facturas rectificativas.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que desde junio de 2019 tiene problemas con la empresa. No es cierto que él cancelara el pedido del teléfono con el reloj de regalo, sino que fue la empresa con la "orden de vuelo" que crearon. Todos los meses la factura que emiten está mal porque no aplican los descuentos, tiene que reclamar, y la rectifican, pero la incidencia no se resuelve y al mes siguiente lo mismo. Devolvió el recibo y le cortaron la línea. Solicita la entrega del reloj y una indemnización de 3.000 euros por todas las molestias ocasionadas en reclamar durante tanto tiempo. Aporta documentación escrita de la oferta reclamada.

La parte reclamada aporta escrito, que se lee en el acto de la audiencia, en el que manifiesta que reitera el escrito de alegaciones. Adjunta grabación de la oferta de 19 de junio de 2019, comprobante de venta detallado, comprobante de la oferta de compra de terminal y su albarán de recogida, manifestando que no se encuentra disponible para su envío la grabación de la última contratación, por motivos técnicos.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar acreditada la oferta reclamada contratada el 24 de junio de 2019, por lo que la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para entregar a la parte reclamante un reloj Samsung Galaxy Fit E negro, u otro de iguales o superiores características, en el punto de venta ##### en la ##### en Mejorada del Campo, sin coste, de acuerdo con las instrucciones para la recogida del pedido, o en el domicilio de la parte reclamante en el supuesto de que el citado punto de venta hubiera cesado la actividad.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales y estar excluidos de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre daños y perjuicios físicos, y no estar acreditados, cuantificados, y justificados en el expediente perjuicios económicos. 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 19 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####