



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00233.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 27 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 el incumplimiento de las condiciones económicas del contrato/oferta, con suspensión de servicios sin agotar el tiempo de vigencia de la oferta; precio del teléfono superior al informado; excesiva demora en la entrega del contrato en formato papel (en el que se indicara el verdadero teléfono que le entregaron ya que en el contrato inicial aparece otro modelo); requerimiento de pago de una deuda inexistente (deriva de facturación incorrecta, no sujeta a la oferta); entrega de terminal defectuoso vinculado al contrato (continúa igual después de una primera reparación y negativa a una segunda reparación en garantía o sustitución); imposibilidad de uso de fibra y TV; línea móvil defectuosa sin recibir asistencia técnica por parte de la operadora. Solicita entrega del teléfono contratado con devolución del que le entregaron defectuoso, ajustando el precio al realmente informado; resolución del contrato en lo que concierne a los servicios de internet y tv, permaneciendo vigente únicamente la línea móvil; anulación del requerimiento de la supuesta deuda ya que deriva de no aplicar la oferta aceptada y cancelación de sus datos de cualquier fichero de solvencia económica.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que su terminal Samsung Galaxy S7 fue depositado en uno de sus Servicios Post-venta y reparado en garantía por el Servicio Técnico Oficial del fabricante; tiene la posibilidad de **solicitar la renovación de su terminal por uno de similares características al equipo mencionado sin que de ello se derive cargo económico alguno ni renovación del compromiso de permanencia vigente** con la compañía. Dispone de los servicios Vodafone fibra y tv asociado a la línea fija y agradecerían les confirme la baja/portabilidad. El importe pendiente de pago asciende a 212,09 euros, impuestos incluidos, por las facturas emitidas entre el 8/03/2017 y el 8/08/2017, ambas inclusive, y cuya reconvención expresa solicitan.

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.

La parte reclamante, habiendo sido citada en tiempo y forma no comparece a la Audiencia oral ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación. El importe pendiente de pago asciende a 212,09 euros, impuestos incluidos, correspondiente a las facturas emitidas entre el 8/03/2017 y 8/08/2017, ambas incluidas, cuya reconvención expresa solicitan

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: DAR POR SATISFECHA** la pretensión de la reclamante, en lo que al terminal se refiere, toda vez que la compañía le ha ofrecido la posibilidad de que solicite la renovación de su terminal, por uno de similares características, al equipo mencionado, sin que de ello se derive cargo económico alguno ni renovación del compromiso de permanencia vigente, por lo que **la reclamada deberá proporcionar un terminal nuevo cumpliendo con las condiciones ofertadas y la reclamante entregar el dispositivo defectuoso.**

Ahora bien el terminal asociado a la línea móvil [REDACTED] es el modelo **Samsung Galaxy S7** tal y como figura en el "contrato de venta a plazos para clientes particulares", efectuado el 23/09/2016, y el que consta como reparado en garantía por lo que el terminal que elija deberá ser de características similares a éste. Según consta en dicho contrato el precio del terminal, con pago inicial de cero euros, ascendía a 552 euros a pagar en 24 mensualidades que deben ser abonadas por la reclamante, **no procediendo, por tanto el ajuste de precio pretendido.**

A meros efectos informativos, en lo que respecta al otro terminal mencionado (Huawei P9) se constata que figura en contrato de fecha 16/09/2016, realizado por otra línea móvil ([REDACTED]) habiéndose aportado documento, de misma fecha, firmado por la reclamante de "**desistimiento de venta a plazos para clientes particulares**", mediante el cual el cliente entrega dicho terminal Huawei al agente/distribuidor.

Atendiendo a la pretensión de la reclamante, **la reclamada sólo dejará activos en la compañía los servicios correspondientes a la línea móvil [REDACTED] pero deberá ser doña [REDACTED] la que comunique a la compañía**, en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente laudo, **la baja** de los servicios asociados a la línea fija, conociendo que puede perder la numeración o bien solicitar la **portabilidad** de dichos servicios a otra operadora pudiendo así mantener su numeración fija, como bien ha informado la reclamada en sus alegaciones. Si en dicho plazo la reclamante no se hubiere manifestado en ningún sentido, la reclamada tramitará la baja definitiva de los servicios asociados a la línea fija y deberá retirar, previo aviso, del domicilio de la reclamante los dispositivos que hubiere proporcionado (router, ont...), sin facturar importe alguno por ellos si la reclamante los entrega.

SE DESESTIMA la reconvención solicitada por la compañía al no quedar acreditado las condiciones de la contratación efectuada por lo que **la reclamada**, habiendo manifestado que la [REDACTED] ha sido excluida de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso hubiera sido incluida, **deberá anular la deuda reclamada de 212,09 euros, impuestos incluidos**, correspondiente a las facturas emitidas entre el 8/03 y 8/08/2017, ambas inclusive.



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, 27 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL