



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00360.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo 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 DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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: en fecha 19 de enero de 2016 es entregado en tienda un terminal para análisis y reparación del terminal por fallo de carga de batería, avería recurrente y ya reparada anteriormente bajo condiciones de garantía en fecha 16 de abril de 2015. El terminal está correctamente operativo en el resto de sus funciones.

En fecha 9 de febrero de 2016 se informa al interesado que el informe del servicio técnico refiere a que el terminal presenta el display partido debido a un posible golpe y por tanto la reparación está fuera de las coberturas del servicios del servicio de garantía, ascendiendo a un presupuesto de reparación a un total de 214,24 euros.

El terminal fue entregado en tienda sin roturas ni daños aparentes por golpes conforme al Acta de recepción en el SAT en fecha 19 de enero de 2016. En la tienda en ningún momento de la recepción se refieren a averías o roturas en display por golpe.

La responsabilidad derivada del transporte o custodia deficiente del material entregado en tienda debe ser asumida por prestatario del servicio, en este caso [REDACTED]

Solicita reposición del terminal reparado sin cargo para el interesado. Aporta informe de diagnosis realizado y presupuesto rechazado, así como copia de las órdenes de reparación de entrada y salida.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Explica que acudió a la administración desde el primer momento, y que desconoce las gestiones de la OMIC de San Sebastián de los Reyes entre febrero/marzo de 2016 a diciembre de 2017 que es cuando le indican que puede presentar la solicitud de arbitraje. Se reitera en el resto de consideraciones realizadas con anterioridad y en este acto mantiene su petición inicial – reparación sin cargo- o la posibilidad de que le entreguen uno nuevo de similares características sin coste alguno. El citado terminal le costó hace cuatro años 170 euros aproximadamente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2018 y se opone a la reclamación. Informa que la empresa aportó informe técnico desarrollado en el mes de marzo de 2016 sin que hasta la fecha hayan tenido incidencia o queja del cliente, que acude a la administración transcurridos más de 10 meses desde su contestación.

El terminal objeto de controversia, fue adquirido el 5/2/14, transcurridos 11 meses desde su compra. Tras esta entrada en garantía y pasados 10 meses de ésta, el equipo entra por última vez presupuestando su intervención.

9/1/15.- pantalla rota. Reparado fuera de garantía.

16/04/15.- no carga. Reparado en garantía.

19/1/16.- carga de forma intermitente. Presupuesto rechazado por importe de 214,24 euros.

El cliente no justifica el fallo del terminal, que deba ser cubierto en garantía y han pasado 10 meses de la contestación de la mercantil.

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 del reclamante debiendo la entidad reclamada proceder, bien a la reparación del terminal SONY xperia L negro con imei [REDACTED] sin ningún tipo de coste para el reclamante, o bien a la entrega de un terminal nuevo de similares características al controvertido.

Queda acreditado que el reclamante entrega en fecha 19 de enero de 2016 el terminal en el Servicio Técnico, anotando como avería detectada "carga" y "garantía del fabricante". No se hace ninguna mención en el apartado reservado a "observaciones".

En la orden de reparación entregada al interesado el 3 de febrero de 2016, se hacen constar una serie de observaciones técnicas que no se consignaron en el momento de la entrega del equipo, tales como: "display con resquebrajamiento, sustitución excluida por el fabricante de sus condiciones de garantía", por lo que no se puede imputar al reclamante el coste de reparación presupuestado cuando el SAT de la empresa no acredita que haya recibido el terminal en esas condiciones.

Aparece documentado en el expediente que el usuario recibe respuesta a su reclamación desde el la OMIC en diciembre de 2016 y no es hasta diciembre de 2017 cuando es informado de la posibilidad de iniciar el arbitraje de consumo, presentando la solicitud cumplimentada en fecha 9 de enero de 2018.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, 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

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL