



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01434.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 10 de julio de 2019 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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:

Diversas irregularidades y trato recibido por uno de sus servicios técnicos, ya que en junio de 2016 le entregan por contratación un terminal Iphone SE y empieza a fallar el botón de encendido y apagado y en fecha 9 de junio de 2018 se pone en contacto con el servicio de atención al cliente y le da instrucciones para llevarlo al servicio técnico. La empresa [REDACTED] receptiona el terminal y le facilitan uno de sustitución.

En fecha 12 de julio de 2018 le comunican que su terminal en garantía no podía ser reparado y le proporcionan uno nuevo pero sin caja alguna. En el mes de septiembre, el nuevo terminal empieza a dar fallos múltiples con pantalla negra y el 27 de septiembre se recoge para su arreglo devolviéndole para que realizase una gestión. Ese mismo día el terminal es enviado nuevamente al servicio técnico y le prestan un Iphone 5s.

Le avisan del coste de reparación (285,56 euros) y como no está de acuerdo, opta por no recogerlo.

Solicita que se arregle sin coste alguno, en cuyo caso hará entrega, del terminal de sustitución facilitado y si no fuera posible le den el de imei acabado en 092, que solo tenía un problema con el botón de encendido.

En fecha 8 de mayo de 2019 el reclamante informa por escrito que le reclaman una penalización de 700 euros por no entregar el terminal de sustitución, y no lo hizo porque le obligaban a abonar un coste para recoger el que dejó a reparar. La cuantía aplicada como penalización no coincide con la indicada en la documentación que firmó (previsto en 350 euros) aunque en cualquier caso considera que no procede penalización, por lo que solicita que se reconozca su derecho a no abonar penalización y que le reparen el terminal original. Abonará el consumo, siempre y cuando le faciliten factura solo del consumo efectuado.



Comunidad de Madrid

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 31 de mayo de 2019 que en materia de garantías sobre productos de consumo, ésta tiene una vigencia de dos años desde la entrega del terminal, posibilitando revisión por el fabricante y que se realice la sustitución siempre y cuando presente algún defecto de origen. El terminal del reclamante, no cumple las presunciones por falta de conformidad exigibles. Se ofrece los servicios de postventa, para solicitar la reparación del equipo enviándolo al fabricante.

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. Aclara que se trata de dos terminales diferentes, uno cuyo IMEI finaliza en "092" y otro que termina en "057", para este segundo la tienda le dijo que tenía tres meses de garantía y empieza también a fallar y al tener nuevamente problemas, lo lleva el 3 de octubre de 2018 lo recogen y le prestan un tercero- que exhibe en el presente acto de audiencia- cuyo IMEI finaliza en "063". Cuando recibe un mensaje del establecimiento, acude y le presentan el presupuesto de reparación con el que muestra disconformidad. Reitera su solicitud inicial.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada proceder a la reparación del terminal Iphone SE con [REDACTED] 16 GB space Gray, sin coste alguno para el interesado ya que queda acreditado que en la orden de trabajo-DOA 1576321112, por la que se recepciona el citado terminal, no aparece ningún motivo que justifique la exclusión de garantía.

Señala el reclamante que dentro del periodo de garantía del primer terminal adquirido, éste se lleva a reparar porque falla y la empresa le entrega en fecha 12 de julio de 2018, el que ahora es objeto de controversia.

El interesado manifiesta que, verbalmente, le dan garantía sobre este último de tres meses y dentro de ese plazo (27 de septiembre de 2018) se lleva al servicio postventa que emite la correspondiente orden de trabajo 1576264274, que consta incorporada al expediente, por lo tanto la empresa no desvirtúa las manifestaciones realizadas por el reclamante.



Comunidad de Madrid

En caso de que la empresa no considere viable dicha reparación, deberá entregarle otro terminal de iguales/superiores características y prestaciones del IMEI finalizado en "057" y detallado más arriba.

En el mismo momento (reparación / entrega de uno nuevo) la empresa recogerá el terminal de sustitución que se halla en poder del reclamante Apple Iphone SE 16 GB White [REDACTED] y si éste no se entregase por el interesado, abonaría la cantidad de 350 euros fijada en el la orden de reparación relativa al equipo de préstamo.

Procede anular la penalización de la factura emitida en fecha 1 de abril de 2019, debiendo pagar el reclamante por la misma, la cantidad total de 53.68 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, 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



Comunidad de Madrid

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, 10 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL