



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01887.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de octubre 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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 empresa no quería hacerse cargo de la garantía de la compra de un móvil en 6 meses . Se estropea y no contestan a la reclamación. Lleva el móvil a un servicio técnico y dijeron que podía reclamarles ya que le venden una versión que no está preparada para vender en eEspaña. Envía caja de la foto donde no indica CE.

Solicita que como no quieren atender a la garantía del móvil que compra en diciembre de 2016 y se estropea en agosto de 2017 por algo que no es real y que le devuelvan el dinero del importe pagado por el teléfono.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 23 de mayo de 2018 que el reclamante manipula de un modo inadecuado y el terminal telefónico, estando en un supuesto de exclusión de garantía, no se hace cargo de la reparación el servicio técnico oficial.

Se adjunta correo con la información del servicio técnico oficial en el que se indica que no entra en garantía porque presenta una deformidad en el chasis (torsión) que ha dañado la pantalla del dispositivo.Adjuntan presupuesto detallado de reparación.

El reclamante indica por escrito de fecha 19 de junio de 2018 que no está de acuerdo con la versión del servicio técnico ya que nadie manipula el teléfono y al ver que no funcionaba lo manda al servicio técnico. Lo lleva en bolso y no puede haber torsión.



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 indica mediante escrito de fecha de 13 de septiembre de 2018 que no va a poder comparecer físicamente al acto de audiencia y reitera el contenido de todas las alegaciones anteriores, considera que debe ser reparado en garantía. Lo compra en diciembre de 2016 y lleva a reparar la pantalla táctil, en agosto de 2017, cuando deja de funcionar.

Cuando va a otro sitio después a repararlo, le dicen que le han vendido la versión china. Pone el terminal a disposición de la empresa ya que se ha tenido que comprar otro porque repararlo era muy caro.

No aporta el terminal objeto de controversia.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Indican en primer término que en todo momento hay contactos con el servicio técnico para tratar de buscar una solución a este conflicto, pero manifiestan que los defectos que presenta, hacen que su reparación quede fuera de garantía. Se le ofrece un presupuesto al cliente de reparación, que rechaza. Manifiestan que el terminal no está importado y aporta copia de la factura del fabricante de la marca. Señalan que el terminal lo tiene la reclamante y que no ha querido repararlo.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante ya que no aporta el terminal objeto de controversia, a pesar de haber sido requerido por escrito con esta finalidad, y en consecuencia no acredita el estado actual del mismo, impidiendo al Colegio Arbitral su valoración. Tampoco se aportan pruebas que determinen que el resultado del examen del terminal, sea diferente al que hace el servicio técnico del fabricante, habiendo transcurrido ocho meses desde su adquisición.

Este Colegio Arbitral **no puede entrar a conocer** respecto a la posibilidad de **sancionar** a la empresa, porque carece de competencia en esta materia, sin perjuicio de que si lo estima conveniente pueda ejercer cualquier acción que estime conveniente en defensa de sus intereses en este ámbito.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 05 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL