



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02294.6/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 08 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que compró un terminal BQ Aquarius X, que tuvo que cambiar la primera semana porque no funcionaba correctamente, le dieron otro que funcionaba peor pero por motivos personales no pudo llevarlo a la tienda en el periodo de prueba de una semana. El móvil, con menos de un mes, ha tenido que ser enviado al fabricante para su reparación, y mes y medio después vuelve a fallar. No ve normal que por haberse pasado unos días no le den un móvil nuevo. Además del perjuicio económico está también el personal, perdiendo mucho tiempo con los cambios de móvil, reclamaciones, llamadas... Solicita la devolución del importe abonado por el terminal, 340 euros, puesto que tras la reparación el móvil está empezando a fallar de nuevo.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se opone al cambio o sustitución de los bienes en ejecución de la garantía, si bien es preciso que previamente el Servicio Oficial de Asistencia Técnica verifique la avería y su origen, y su personal no es perito en la materia pues la entidad es una simple distribuidora de los bienes y servicios que ofrecen en el mercado los distintos fabricantes y operadores de telefonía móvil. No es un caso de derecho de desistimiento de los catorce días, sino de un terminal que presenta unos fallos y debe ser examinado por el Servicio Técnico a fin de conocer si se trata de una falta de conformidad, o si el fallo se debe a un mal uso o uso indebido del terminal que excluye la garantía, y si se debe proceder a la reparación dentro o fuera de garantía, o a su sustitución por un terminal nuevo. Por todo lo dicho, concluye que el objeto de la queja no se ajusta a las condiciones de cambio dentro de los 7 días. Si el equipo no funciona correctamente, lo que procede es su envío al servicio técnico para diagnosticar el origen de la avería.

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 la empresa se niega al cambio o sustitución del producto. Compró el terminal el terminal el 29 de enero de 2018, no funcionaba el táctil y tenía fallos de audio, por lo que se lo cambiaron por otro nuevo el 10 de febrero de 2018. Este segundo terminal también falla y cuando va a la tienda no se lo quieren cambiar porque había pasado el plazo, por motivos personales tardó en ir y el plazo se pasó como un día o o poco más. Entonces le dicen que hay que repararlo en garantía y le dan los datos de contacto del fabricante, que recoge el terminal en su domicilio y se lo repara a finales de marzo/principios de abril de 2018. El terminal vuelve a tener esporádicamente fallos a finales de junio pero quiere conservarlo y solicita

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

que le abonen el precio del teléfono, 259€, teniendo en cuenta además todas las molestias que le han ocasionado de desplazamientos, pérdida de tiempo e interrupciones en su jornada laboral. Aporta copia de facturas de los terminales, de la orden de reparación del fabricante, y del seguro.

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que reitera su escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que cuando quiso cambiar el terminal había transcurrido el plazo para cambios y devoluciones establecido por la empresa reclamada, que el seguro contratado sólo incluye las averías una vez agotada la garantía del fabricante, y que encontrándose el terminal objeto de reclamación en garantía, fue atendida por el fabricante reparándolo. No procede la resolución del contrato solicitada por la parte reclamante al no constar acreditado que la avería se haya vuelto a producir, que no haya sido causada por un uso inadecuado ni por causa de fuerza mayor, y que la falta de conformidad sea de tal importancia que proceda la resolución del contrato, de acuerdo con las disposiciones generales sobre garantía de los productos de consumo.

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. 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.

Madrid, 08 de octubre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80