



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02570.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de julio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 disconformidad con la reparación de su terminal que no se arregló. Lo llevó a otro centro y le dijeron que no merecía la pena repararlo. Solicita la devolución del importe de la reparación ya que desde el principio piensa que no deberían haberla realizado, ya que si le dicen que no va a funcionar no lo arregla. Reclama 138 euros. Aporta escrito con el relato detallado de los hechos, Hoja de Reclamación y factura, y escrito de la empresa alegando que la reclamante solicitó el servicio de reparación porque el terminal se había mojado. El móvil entra apagado y la cliente acepta el diagnóstico de fallo en táctil y batería hinchada. Se procedió al cambio solicitado y tras una correcta reparación el móvil fue recogido por el cliente, que siguiendo el protocolo de entrega, comprobó su correcto funcionamiento. En ese momento se le informa del riesgo de futuros problemas ya que en un móvil mojado, las secuelas son impredecibles, por ello no se aplica la garantía de 3 meses sobre reparaciones. El 1 de julio la cliente vuelve reclamando que el sonido/audio había dejado de funcionar por lo que solicita la garantía de 3 meses. A su entender es otro fallo debido a haberse mojado el dispositivo y por lo tanto se debe proceder a una nueva reparación, este caso de la placa base y consecuentemente sin que se aplique la garantía que pretende. Detalla las condiciones de su garantía que excluye roturas y mojados. Se le ofrece un descuento en el precio de la reparación de la placa base, lo rechaza y se le entrega Hoja de Reclamaciones.

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 aporta escrito manifestando que la situación sigue igual, y que cuando le entregaron el terminal se fue a casa a ver si funcionaba ya que no esaba la batería cargada y cuando llego no funcionaba, tuvo que regresar tres veces más porque el altavoz no funcionaba y el táctil está averiado. Es cierto que le ofrecieron cambiar la placa y claro, volver a cobrar, pero no estaba dispuesta a pagar otra vez más sin saber si realmente funcionaría o tendría que tirarlo. Lo llevó a otro centro cerca de su domicilio en el que le dijeron que no merecía la pena, cosa que si le llegan a decir desde un principio no lo hubiera arreglado. Asimismo comparece a la audiencia reiterándose en su reclamación y manifiesta que el teléfono se cayó en un lago. Solicita la devolución del importe de la reparación que ascendió a 138 euros para poder comprar otro nuevo.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación declarando que el terminal presentaba la batería hinchada y el táctil no funcionaba, por lo que se presupuestó la

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

reparación que la reclamante aceptó. El terminal se devolvió al cliente funcionando, con su conforme, y regresó una semana más tarde reclamando que no funcionaba. Con este tipo de averías se realizan muchas reparaciones con resultado satisfactorio.

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 al considerar que asumió el riesgo de la reparación, que se realizó correctamente habiendo reparado los elementos dañados que presentaba el terminal, que se entregó a la reclamante con su conforme según consta en la ficha técnica, en la que se indica que la garantía no incluye terminales mojados.

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.

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.

Madrid, 12 de julio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

