



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02604.3/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 02 de febrero de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 los problemas con la garantía de la protección frente al agua. Derramó un vaso de agua sobre el móvil por lo que lo llevó a un taller autorizado, que lo rechazó por estar fuera de garantía, estando la característica cubierta por la garantía del móvil, o al menos así lo explica su página de especificaciones, <https://www.motorola.es/producto/moto-z-play>. Solicita la reparación del móvil, o su reemplazo o la cancelación del contrato y permanencia. Aporta escrito con el relato detallado de la reclamación y adjunta documentación que queda incorporada al expediente.

La empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el terminal era conforme con el contrato en el momento de la entrega, debiéndose la imposibilidad de utilización del mismo a un uso presumiblemente poco diligente, ya que ha expuesto el terminal a condiciones poco adecuadas que ha provocado un deterioro que no cubre la garantía. Por lo anterior, no debe responder de la reparación/reposición del terminal al tratarse de una avería provocada por un uso incorrecto del terminal y haberse entregado el terminal de conformidad con lo contratado. Comunica que el 24 de febrero de 2017 en la línea móvil el reclamante adquirió un dispositivo a coste promocional modelo LENOVO MOTO Z PLAY con un pago establecido de 24 cuotas de 14,75 euros (impuestos incluidos), por la venta a plazos acordada, y un compromiso durante un periodo de 24 meses siguientes a la firma del contrato, o en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (exentos de impuestos) figurando a día de hoy dicho compromiso correctamente activado. Finalmente, manifiesta que el reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que respecto de las comprobaciones oportunas del terminal en relación con la supuesta "protección al agua", no se hizo ninguna validación de esta característica por parte del vendedor durante la compra y es sobre la cual se manifiesta el defecto en el equipo móvil. Los documentos aportados por el taller corroboran el buen estado del equipo al ingreso al taller de servicio técnico, además no existía humedad visible en el terminal que sugiriese que el móvil se había sumergido, siendo el derrame de agua sobre el terminal el caso que ocupa esta reclamación. La presunción de imposibilidad del uso del terminal puede deberse a diversos motivos como el desperfecto de fábrica a la protección al agua manifestada en las características del terminal, o la publicidad engañosa en relación a las características del equipo terminal.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que adquirió el terminal el 24 de febrero de 2017 y lo llevó a reparar el 23 de mayo de 2017. Compró ese terminal por la protección al agua, que considera un timo porque no resiste ningún tipo de exposición, o de ser real el móvil estaría defectuoso porque dejó colar agua. Tenía el teléfono sobre la mesa, y se derramó un vaso de agua. En el mes de diciembre de 2017 cambió de operador y abonó las cuotas que se encontraban pendientes de emitir. Dado el tiempo transcurrido y que ya tiene un móvil nuevo solicita el reembolso del importe total abonado que asciende a 336 euros. Aporta copia de las facturas.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 reclamante al considerar que la avería reclamada fue causada por un derrame de un vaso de agua, y según la publicidad del producto, "dispone de la tecnología avanzada de revestimiento nanométrico que crea una barrera que repele el agua para ayudar a la protección frente a la exposición moderada al agua, por ejemplo debido a derrames accidentales, salpicaduras o una llovizna", por lo que se aprecia una falta de conformidad del producto con las características técnicas publicitadas por el fabricante, encontrándose el dispositivo dentro del periodo de garantía cuando se averió. Siendo el informe del servicio técnico de irreparable, y considerando que el reclamante dispone ya de un nuevo terminal dado el tiempo transcurrido, se acuerda que la empresa reclamada reembolse al reclamante **336 euros**, quedando el terminal averiado a disposición de la empresa reclamada para su recogida en el domicilio durante el plazo de ejecución del laudo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 02 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

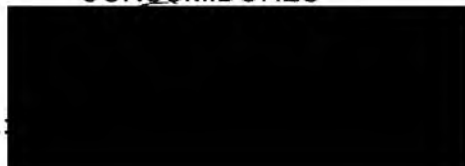
Fdo.:



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:



Fdo.:

