



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02772.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 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 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 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 que compró un terminal Samsung Galaxy S8 negro G950F para regalar y transcurridos 15 días fue desprecintado por personal del tienda [REDACTED] que se acredita mediante escrito firmado por la empleado de dicha tienda, quien fue testigo directo de que el producto no fue manipulado con carácter previo, dando fe de que al desprecintarlo se observa que la pantalla estaba rota, encontrándose en consecuencia con un producto defectuoso que exige la aplicación de la garantía del producto. La empleada llamó personalmente al operador para dejar constancia de la situación excepcional. Tras una larga conversación con el operador, acordó aplicar la garantía de origen e iniciar el proceso de sustitución, retractándose días después. Detalla todo el proceso de reclamación. Solicita la sustitución del teléfono por uno nuevo, igual al reclamado o de gama superior habida cuenta de que ya han transcurrido 8 meses sin que haya podido disfrutar de un terminal de última generación que cada día que pasa pierde valor y sus prestaciones se van quedado anticuados. Subsidiariamente solicita el total de las cantidades abonadas hasta la fecha de resolución más la penalización que [REDACTED] le hubiera aplicado si el 1 de octubre de 2017 hubiera resuelto el contrato unilateralmente (93,28€), resolviendo en cualquier caso el contrato y permanencia actual.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 27 de septiembre de 2017 el reclamante adquiere para la línea [REDACTED] el terminal Samsung Galaxy S8 con [REDACTED] una cuota de 21,78 € durante 24 meses, y un compromisos de 24 meses (adjunta grabación). El 27 de octubre de 2017 el cliente informa de que el terminal mencionado presenta una avería, pero se encuentra fuera del plazo establecido para tramitar la garantía de origen del mismo. No constan órdenes de reparación. Si el cliente lo desea puede llevarlo a un punto de servicio postventa [REDACTED]. La facturación emitida es correcta.

El reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa se limita a repetir que el reclamante solicita la reparación del terminal, a sabiendas que dicha reparación no la cubre la garantía y que cualquier sustitución de piezas correría a cargo del consumidor, obviando que lo solicitado por la parte reclamante es la sustitución del terminal por todos los motivos y circunstancias que se han ido poniendo de manifiesto en el procedimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



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.
- 3.- El reclamante aporta el terminal en su caja a la audiencia y se lo lleva al finalizar.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, aporta a la audiencia el terminal objeto de reclamación que es examinado por los miembros del Colegio Arbitral. Dado el tiempo transcurridos solicita la sustitución del terminal por un Samsung Galaxy S9, que es el modelo que se corresponde al suyo cuando lo compró, manteniendo las condiciones contractuales. Subsidiariamente solicita la resolución del contrato y una indemnización igual a la penalización que le hubiera aplicado la empresa.

La parte reclamada comparece aporta escrito reiterando sus alegaciones y manifiesta que en caso de incumplimiento de la permanencia se pagan 100 euros (exentos de impuesto). Indica que el 27 de octubre el reclamante solicitó la aplicación de la garantía de origen para el dispositivo, estando fuera del plazo establecido de 15 días para la aplicación de la misma. En caso de avería, pasados estos 15 días, el cliente tiene la opción de llevar su terminal a un Punto de Servicio de Postventa [REDACTED] para la revisión y eventual reparación, de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable.

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 de la parte reclamante al considerar acreditado que la pantalla del terminal estaba ya rota al desprecintarse el paquete por el personal de la tienda. En consecuencia, la empresa reclamada teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la fecha de compra del terminal objeto de reclamación, debe entregar al reclamante en tienda un Samsung Galaxy S9 64 Gb negro, y el reclamante debe entregar el terminal dañado con [REDACTED] en su caja original, manteniendo las condiciones contractuales originales de manera que el reclamante continuará abonando las cuotas aplazadas por importe de 21,78 € hasta completar las 24 cuotas contratadas, y el compromiso de permanencia de 24 meses finalizará el 27 de septiembre de 2019.

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.



Comunidad de Madrid

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, 15 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

