



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03358.3/2017

RECLAMANTE

RECLAMADO :

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 que le cambiaron el 2 de marzo de 2017 la pantalla del IPHONE mal, y el día 4 de marzo de 2017 su pantalla vuelve a estar rota (totalmente en negro). Solicita devolución del dinero porque ha tenido que arreglar el teléfono para poder trabajar. Reclama la cantidad de 180 euros. Aporta copia de factura y de Hoja de Reclamación.

En el expediente constan alegaciones de la empresa de fecha 20 de julio de 2017 en las que manifiesta que el 2 de marzo de 2017 el reclamante solicitó el cambio de pantalla y LCD, pantalla completa de un teléfono IP 6S. 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. Con fecha 4 de marzo, el cliente vuelve reclamando que la pantalla de su dispositivo se ha vuelto a romper por lo que solicita se aplique la política de garantía de 3 meses sobre reparaciones. El técnico comprueba que no solo está rota la pantalla exterior sino también el LCD (pantalla interior de cristal líquido) lo que según la experiencia es obviamente consecuencia de una caída o una presión excesiva sobre la pantalla. Esto suele ocurrir cuando uno se sienta sobre el teléfono al colocarlo en el bolsillo trasero de un pantalón. Se le explica al cliente que lo que procede es una NUEVA reparación por rotura de su pantalla exterior y LCD. A su entender es otra rotura y por lo tanto se debe proceder a una nueva reparación de cambio de pantalla completa sin que se aplique la garantía que el cliente pretende.



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, declarado que el terminal, un Iphone 6S que compró a finales de 2015 principios de 2016, se le cayó y se rompió la pantalla y como lo necesitaba con urgencia lo llevó al establecimiento reclamado y no a la marca oficial, y pagó 180 euros por la reparación, y al día siguiente la pantalla estaba en negro y no encendía, sin rotura en la pantalla. El teléfono lo lleva en el bolsillo pero la pantalla exteriormente no presenta ninguna rotura ni raja. Como la empresa lo rechazó y no estimó su reclamación, lo arregló por sus medios pero dejó de funcionar sin posibilidad de reparación en el mes de octubre. El chasis estaba doblado, no sabe si quizás ya estaba así antes de la reparación y no tenían que haberlo reparado o si lo deformó el técnico al instalar la nueva pantalla, cuando él lo reparó la pantalla encajó bien. Solicita la devolución de los 180 euros de la reparación.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación declarando que se cambió la pantalla, el reclamante comprobó que funcionaba correctamente cuando se le entregó reparado, y a los dos días volvió porque la pantalla no funcionaba, el técnico al abrirlo comprobó que estaba doblado el LCD, que ocurre cuando el teléfono se lleva en el bolsillo y se presiona. Cuando se recibe un terminal para reparar si se observa que está muy deteriorado se comunica al cliente que es mejor no 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al considerar que ninguna de las partes ha aportado elementos de juicio suficientes que permitan a este Colegio Arbitral conocer la causa del daño reclamado, siendo posible por sus características que se produjera, tanto como consecuencia de una mala manipulación del terminal por el servicio técnico al colocar la nueva pantalla, como por un mal uso o cuidado por parte del reclamante con posterioridad a la reparación. En consecuencia, la empresa reclamada reembolsará al reclamante la mitad del importe de la reparación, **90 euros**.

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

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, 02 de febrero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

