



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03391.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 02 de octubre de 2019 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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: envió su terminal al servicio técnico y le devolvieron otro con un defecto (pixel roto). Tiene que enviarlo de nuevo y se queda sin él puesto que no tenían de préstamo. Le dan otro terminal con un defecto y casi le hacen responsable a él del mismo. Solicita que sustituyan el terminal por uno nuevo que no tenga defectos y que venga con caja y precintado.

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 reclamante presenta escrito para acto de audiencia, en fecha 30 de septiembre de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad. Aclara que la compra fue el 26/10/17 por importe de 769,88 euros, modelo Iphone 8 64Gb. Además hizo un seguro por 48 euros al trimestre.

En Agosto de 2018 se produce la primera sustitución de terminal sin precintar y sin factura. En el mes de noviembre detecta error en pixel y vuelve a llevarlo. Lo sustituyen por segunda vez en idénticas condiciones al primer sustituido. Lo recoge el día 12 de diciembre de 2018 y comprueba en su casa que tenía una pequeña muela de cristal. Al día siguiente estuvo llamando a la tienda y se acercó hasta allí y el empleado le ofrece llevarlo al servicio técnico pagando el coste de reparación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 540 50 00 - 91 540 50 00



Comunidad de Madrid

En vista a que se acercaba Navidad, espera para que el empleado consulte con quién correspondiera, pero se negó ofreciendo solo la posibilidad de reparar, asumiendo ella la franquicia.

Como no obtenía respuesta, rellenó una hoja de quejas en la tienda de la Gavia, porque quería que se comprobase que la muela de la pantalla, no se correspondía con el argumento del empleado (golpe). Indica que no tendría inconveniente en pagar la reparación si el error lo hubiera cometida ella, pero considera una tomadura de pelo, que le hayan entregado dos móviles defectuosos

A la espera de obtener alguna solución, sigue pagando el seguro del móvil. Aporta foto con el defecto. La única prueba que puede aportar es una foto de la parte de la pantalla del móvil, aunque con el paso del tiempo va empeorando.

La parte reclamada mediante escrito de fecha de fecha 22 de julio de 2019 presentan sus disculpas a la reclamante por las posibles molestias que haya podido ocasionar. Informan que el terminal, objeto de queja, tuvo dos entradas en el Servicio Técnico. En la primera ocasión se repara con coste al seguro y en la segunda, reparado en garantía.

Se hace constar que los números de IMEI son diferentes.

En la segunda entrada, fue reparado en garantía de manera satisfactoria, no habiéndose negado a que enviara el terminal objeto de reclamación al servicio técnico en caso que tenga cualquier otro desperfecto.

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 solicitante ya que no consta acreditado que la reclamante al recoger el segundo terminal de la tienda, en fecha 12 de diciembre de 2018, pusiera de manifiesto su disconformidad con el estado que presentaba el terminal.

La usuaria manifiesta que presentó una hoja de queja/ reclamación en la tienda que cita en su escrito de alegaciones, pero no consta incorporada al expediente, copia de la misma.

La reclamante no aporta, al presente acto de audiencia, el terminal objeto de conflicto que hubiera permitido su valoración por parte de los vocales designados.

No obstante, la reclamante podrá enviar nuevamente- si lo estima conveniente- el terminal con número [REDACTED] al servicio técnico para reparación con cargo a seguro de conformidad a las condiciones suscritas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 02 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL