



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03411.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES 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 TELECOMUNICACION 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 adquirió un terminal nuevo de la tienda [REDACTED] que a las dos semanas le salió una mancha negra que fue empeorando con los días, se llevó para solucionar el problema y le quieren cobrar 105 euros por repararlo sin aplicarle la garantía. Solicita un terminal nuevo o la devolución del importe.

La parte reclamada manifiesta que, en el caso que nos ocupa, el terminal, bien de consumo entregado al cliente, era conforme 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. 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.

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 no comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, destacando que según la orden de reparación que se acompaña en el apartado "síntoma avería" refieren "fallo de pantalla", así como en el apartado comentarios, "no presenta golpe alguno", no apreciándose un mal uso del terminal por su parte

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones y se reitera en sus manifestaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por el reclamante por cuanto acreditada la adquisición de un terminal nuevo Samsung Galaxy J7 2017 Negro J730F el 20 de abril de 2018 y vista la orden de reparación de fecha 8 de mayo de 2018;

ARBCRS32

Calle Ramirez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tel. 91 520 00 00



## Comunidad de Madrid

analizando la situación bajo la perspectiva de la Ley General de Defensa de Consumidores y usuarios y otras Leyes Complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre en la que fundamenta su pretensión la parte reclamada, la relación contractual objeto de arbitraje, las alegaciones de las partes, la normativa aplicable al supuesto de hecho planteado, la información contenida en la orden de reparación y demás pruebas aportadas; siendo que el bien está dentro del plazo que la garantía que con carácter imperativo establece la norma referida en favor del consumidor referente a que "salvo prueba en contrario, **se presumirá** que las faltas de conformidad que **se manifiesten** en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó" y, que respecto a la presunción **iuris tantum de existencia de falta de conformidad** en el momento de la entrega del terminal a su comprador no se ha desvirtuado por parte del vendedor, sobre el que recaía la carga de la prueba, al considerar que para desvirtuar la realidad de la reclamación es insuficientes la simple afirmación de su exclusión en garantía, sin acompañar informe técnico o pericial que hubiera permitido valorar el alcance del origen de la avería, más bien con dicha actuación la empresa pretende invertir la carga de la prueba en ese sentido, despeja el principal argumento defensivo expuesto por la reclamada, por el contrario la información contenida en el informe del **presupuesto** no pone la avería sufrida en exclusión de la garantía. Ante una clara inadecuación del bien para el uso que le es propio, ante una falta de conformidad de la que ha de responder el vendedor, el coste de adquisición y de reparación del bien, y el hecho que de forma inmediata a la venta (18 días), la reclamante ya puso en conocimiento la avería, se acuerda por este Órgano Arbitral que la empresa reclamada debe entregar a la parte reclamante igual, o de similares o superiores características al terminal objeto de reclamación. En caso de que el terminal estuviera en poder del reclamante debe éste hacer entrega del mismo al reclamado simultáneamente a la recepción del dispositivo de **sustitución**, en la misma forma en que fue entregado el terminal de origen.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

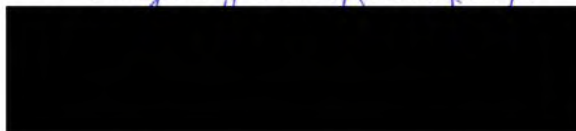


## Comunidad de Madrid

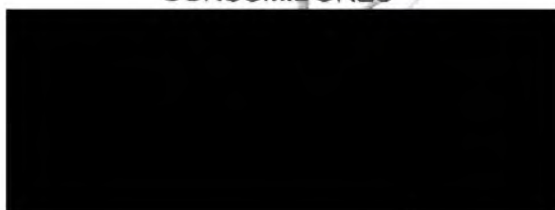
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 19 de octubre de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

