



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03673.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de enero 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 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: En su reclamación aporta fa factura de reparación y pidió que se la enviaran desglosada, sin obtener respuesta.

Se hace una mala reparación al móvil sobre el mes de septiembre ya que el técnico que la efectuó garantizó la estanqueidad del móvil y pocos días después se lo entregan,(transcurridos 3 meses desde que lo deja) y le cobran unso 300 euros.el día 4 de marzo, bañando a su hija entra agua y queda totalmente inservible.Solicita reparación o devolución total del dinero. Cantidad que reclama: 269 euros.

La empresa en fecha 25 de mayo de 2017 mediante escrito informa que no le consta que se haya dejado el terminal en el SAT, solo se acercó para contar lo que había pasado al equipo, por lo que requieren el parte de reapración.

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.Señala que el modelo de terminal adquirido: " S Galaxy S7 EDGE" tiene unas características específicas que permiten contacto con agua/ humedad- resistente al agua-. Cuando se le rompe la pantalla acude al SAT, que se anuncia como servicio técnico oficial de Samsung y se lo reparan en la propia tienda porque quería asegurar la estanqueidad.

No conserva la factura pero la primera vez que se repara es el 21 de diciembre de 2016 y tendría como año y medio.Se piden unas piezas y se le entrega a mediados de enero de 2017.

Solicita que le reparen el terminal con cargo al derecho de garantía que tiene la reparación de esa fecha porque a partir de la misma es cuando se produce el fallo que reclama.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito de fecha 11 de enero de 2017 para este acto de audiencia y señalan que es necesario que se derive el equipo al servicio técnico y diagnostique el origen del fallo y en su caso se realice la intervención sin coste para el consumidor (si se confirma mala instalación anterior) o reparando bajo presupuesto si tiene relación con la actuación negligente del reclamante.

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 solicitante debiendo a entidad reclamada, proceder a la reparación del terminal objeto de controversia "S Galaxy S7 EDGE" intervenido técnicamente el pasado 21 de diciembre de 2016 por la empresa reclamada con cargo al derecho de garantía de la reparación ya que la empresa ha entregado al usuario una factura que no detalla ni desglosa datos solicitados por el cliente a pesar de haber sido solicitados, según manifiesta. No desvirtúa la empresa dicha manifestación.

Se comprueba en documentación incorporada al expediente- escrito 25 de mayo de 2017- que en un primer contacto con el interesado la empresa afirma que nunca se ha depositado el terminal en el establecimiento.

El día 8 de marzo de 2017 se presenta una hoja de reclamación en la empresa reclamada, informando que tras la primera reparación se produce la incidencia y deja de funcionar.

Se considera que por las propias características técnicas del producto reparado – resistente al agua- debe ser reparado sin ningún coste adicional para el cliente o en su defecto entregarle uno nuevo de iguales características.

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



Comunidad de Madrid

Prevía 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, 12 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL