



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03744.3/2019

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de noviembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:



empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:



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.



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: Antes de transcurrir los seis primeros meses de la compra- 22 noviembre 2018 de su terminal, tuvo que llevarse a reparar el 5 de enero de 2019. Fallos en display de parte inferior de pantalla, fallo en pantalla y se bloquea y no responde. Lo recogen en fecha 11 de enero de 2019 y exigen su derecho a que se les entregue uno nuevo, en la empresa se niegan y presentan una reclamación. Lo recogen para probarlo con mas detalle día a día y comprueban que sigue presentando los mismos fallos por lo que deciden volver a llevarlo al servicio técnico el 28 de febrero. Se recoge el 6 de marzo con los mismos fallos y además con un pequeño golpe en el lateral. El servicio técnico alega que entró con este desperfecto.

El terminal sigue en las dependencias de la tienda del 

Solicita poner fin al contrato de compraventa y devolución del importe total del terminal y del seguro (267,67 euros + 105,60 euros).

La empresa mediante escrito de fecha 20 de junio presenta alegaciones informando que el terminal se encuentra en su tienda y no ha sido retirado por la clienta, habiendo sido avisada para proceder a la misma. La reclamante no ha comprobado si el terminal funciona y los fallos que presenta son de estética, de uso y no merecen mayor atención. No se podría entrar a conocer del fondo del asunto si no presenta la reclamante el terminal.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel. Telefonía arbitral: 04 240 50 00 y 04 240 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que en ningún momento la solicitaron autorización para cambiar la placa base. Cuando acuden a recogerlo, tras su segunda entrada manifiestan por escrito sus disconformidad " *debido a los desperfectos ocasionados tras la "reparación"* . *Pide que sea devuelto al servicio técnico.*

No recoge el terminal porque es la única forma que tiene para que no le imputen el defecto, por lo que no está conforme con pagar gastos de depósito. Reitera sus solicitud inicial.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación señalando que la reclamante no ha probado el terminal para ver si el fallo persiste o se encuentra subsanado. la tienda no tiene obligación de custodia, una vez que se le avisa. En el resguardo de depósito, se indica el posible cobro de una cantidad.

El reclamante indica que el terminal tiene fallos estéticos, que no presentaba cuando se envió al SAT. Se trata de fallos de uso , que el personal de la tienda no puede valorar más allá de una inspección ocular.

Consideran que no se puede entrar a conocer por no que el consumidor no ha presentado el objeto de la queja.

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.- Estudio diligencia de Suspensión

Se requiere a la entidad reclamada para que aporte: 1.- el terminal ibjeto de controversia, depositado en su establecimiento y 2.- Resguardo de depósito y órdenes de reparación efectuadas .

La empresa mediante escrito de fecha 15 de octubre de 2019 incorpora copia de mensajes sms que se transmitieron al cliente para acudir a retirar los equipos de tienda, siendo que en la última intervención, decide no retirarlo.

Expone que no tiene obligación legal de custodia, ni es responsable de los desperfectos que pudieran devenir, una vez el cliente abandona el terminal en la tienda.

No ha transcurrido el tiempo necesario para que la reclamada adquiera la propiedad del bien por lo que manifiestan que le corresponde al consumidor, recoger el equipo de la tienda y presentarlo ante la Junta que debe rectificar y ordenar al consumidor, que sea él que, atendiendo sus intereses entregue en las dependencias de la Junta Arbitral de Consumo el equipo.

Adjuntan órdenes de reparación/resguardos de depósito, con su anverso y reverso.

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 de la reclamante debiendo declararse resuelto el contrato de compraventa del terminal " Samsung Galaxy A7 número de [REDACTED] reintegrándole la empresa la cantidad total de 267,67 euros.



Comunidad de Madrid

La reclamante adquiere el terminal el 28 de noviembre de 2018 y con fecha 5 de enero de 2019 se dirige al establecimiento porque presenta una serie de fallos de funcionamiento que hacen necesaria una intervención del servicio técnico oficial. Presenta problemas en el altavoz y software.

Se retira el equipo en fecha 11 de enero de 2019 pero queda constancia en el expediente que entra nuevamente en el servicio técnico el día 28 de febrero de 2019 porque sigue sin funcionar correctamente. Queda acreditado –según refleja la orden de depósito cumplimentada en la tienda– que “*el terminal no tiene roturas, buena estética, sin tarjeta*”.

En fecha 6 de marzo de 2019, la cliente hace constar “*que no está conforme*” con la recogida del terminal porque “*presenta desperfectos ocasionados tras la reparación –daños laterales, arañazos y piden que se devuelva al servicio técnico para solucionar problemas de funcionamiento*”.

La reclamante manifiesta que no retira el terminal del establecimiento para que no pudiese serle imputada ninguna responsabilidad en el estado y condiciones que presentaba el equipo, tal y como hizo constar en su momento por escrito.

Este Órgano arbitral dentro de sus atribuciones, requiere a la compañía para que ponga a disposición de la Junta Arbitral y del Colegio, el terminal objeto de controversia- con la finalidad de realizar práctica de prueba sobre el mismo inspeccionando su estado y examinar el hecho y la circunstancia alegada por la reclamante: deterioro/falta de funcionamiento del terminal.

Corresponde a este Tribunal decidir sobre el momento y forma en que deben presentarse las pruebas solicitadas y en este caso requerirlas a quién las tenga en su poder.

La compañía no presenta el equipo y no ha desvirtuado por ningún otro medio probatorio las alegaciones formuladas por la reclamante.

La usuaria siempre ha manifestado su disconformidad con el resultado de las actuaciones realizadas y habida cuenta que se ha intentado la reparación sin éxito y no se ha ofrecido la posibilidad de sustitución del equipo, procede atender su solicitud de resolución del contrato ya que los defectos de funcionamiento alegados se consideran que son de origen- dentro de los seis primeros meses- .

No se entra a conocer respecto a la devolución del importe del seguro solicitado, ya que se carecen de elementos mínimos probatorios que permitan valorar su contenido, no consta incorporado al expediente sus condiciones de aplicación, plazos etc.

No obstante se informa en este apartado que queda libre y expedita la vía judicial.

Se comprueba que la reclamante en fecha 29 de marzo de 2019 interpone solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, explicando que deja en poder de la empresa el terminal objeto de controversia por lo que no procede aplicarse el concepto “gastos de almacenamiento” durante la tramitación del oportuno procedimiento arbitral.

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.



Comunidad de Madrid

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, 11 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL