



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03795.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Terminal Iphone 6 16GB

En Madrid, a 22 de noviembre 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. 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 lo siguiente: El 4/04 dejó de funcionar el terminal Iphone 6; después de varias llamadas a la reclamada, vendedora del mismo, no les solucionan el problema. Contactan con apple y le dicen que es la tarjeta sim y como está en garantía, se dirija a la vendedora para la reparación. Le envían duplicado de tarjeta pero el terminal sigue sin funcionar. El 17/04 se manda al Servicio Técnico y le dicen que no cubre la garantía por estar dañado; no está conforme puesto que en el parte de reparación inicial dice que se encuentra en perfectas condiciones y sin ningún daño exterior. Solicita arreglen el terminal puesto que se encuentra en garantía o que le entreguen otro de similares características, sin coste alguno.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 12/05/2016 adquirió un terminal Iphone 6 en régimen de cesión de uso, abonando un importe mensual de 17,35 euros, impuesto no incluidos. Entró en taller el 20/04/2018 no siendo posible su reparación ya que presentaba daños físicos originados por factores externos al propio producto tal y como se confirma en el informe técnico por lo que no es posible la reparación ya que no está cubierto por la garantía. El cliente se encuentra al corriente de pago

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que se dió de baja en la compañía por el trato recibido en este conflicto y que los plazos del terminal están abonados.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamante, en el que reitera sus alegaciones, se opone a la reclamación y, entre otras, manifiesta que el cliente se comprometió al pago de las cuotas del equipo móvil en 24 mensualidades, con un compromiso de permanencia por dicho periodo en el servicio móvil.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 de la reclamante por cuanto en la orden de reparación, de fecha 17/04/2018, figura expresamente que el estado del terminal **Iphone 6 16 GB** plata, [REDACTED] que se entrega **no presenta daños en la pantalla** (rota, rayada o estallada) **ni daños cosméticos** por lo que los daños físicos originados por factores externos al propio producto en los que se ampara la compañía para excluir de la garantía la reparación del producto, deberían haberse reflejado en dicho documento y no fue así. Por ello y teniendo en cuenta el importe al que asciende la reparación según el presupuesto emitido por el Servicio Técnico aportado, **la reclamada deberá entregar a la reclamante un terminal nuevo de iguales o superiores características al dispositivo que nos ocupa.**

A su vez, **la reclamante** deberá entregar a la reclamada el dispositivo averiado para que ésta disponga de él como considere oportuno.

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.

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.

Madrid, 22 de noviembre de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]