



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04264.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: realizo la entrega de su terminal en garantía, Samsung Galaxy S7 32 GB negro (6390 F) con IMEI [REDACTED] por problema técnico (calentamiento de batería) en el distribuidor de [REDACTED] España el 18 de julio de 2017. Le informan del plazo de reparación (10-20 días). Tras este plazo se interesa por el estado de reparación y le comunica que ellos no poseen el terminal. Se comunica con el Servicio de Atención al Cliente y tampoco les consta. Realizó la primera reclamación a [REDACTED], y le vuelven a informar que han dado la orden de reparación, pero no ha sido recibido por soporte técnico, por lo cual le informan de un extravío del terminal. A finales del mes de septiembre le confirman la entrada del terminal en soporte técnico, desde el distribuidor. Lo desconocen en todo momento. Realiza otra reclamación vía telefónica y tras 10 días le informan desde el Departamento de Reclamaciones que el plazo máximo de reparación cumple el 11 de octubre de 2017. Y ese día no ha recibido aún el terminal. Por ello, solicita una compensación de las cuotas abonadas del terminal, 17,94 € mensuales, correspondientes a los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, indemnización por molestias ocasionadas en todo el transcurso de las reclamaciones y un terminal de las mismas características o superior.

La entidad reclamada presenta escrito de fecha 23 de noviembre de 2017, en el que su representante alega, en síntesis, que el 14.11.2017 se hizo entrega al cliente del terminal reparado modelo Samsung Galaxy S/ EDGE, número de IMEI [REDACTED]. En calidad de servicio han realizado una devolución de 44,48 € sin impuestos (53,82 € impuestos incluidos) en relación a las cuotas del terminal adquirido que se aplican a las facturas de 21.08 y 21.09 y 21.10.2017, que verá como descuento en la factura de 21.12.2017. El cliente está al corriente de pago.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de fecha 15 de enero de 2018, en el que alega, en síntesis, que desea continuar con la tramitación de la reclamación por no estar resuelta., debiéndose a que en ningún momento se le ha hecho entrega del terminal reparado modelo Samsung Galaxy S7 EDGE, número de IMEI [REDACTED] Adjunta justificante por parte del distribuidor oficial de Orange Espagne S.A.U. el cual proporciona informe de Reparación y aclara que el IMEI del terminal enviado por [REDACTED] Espagne al distribuidor coincide con su terminal y continúa en el distribuidor. Por lo que solicita la puesta en contacto con ellos a [REDACTED] Espagne S.A.U. Solicita una resolución reiterando sus pretensiones, salvo el abono de la cuantía pagada a [REDACTED] Espagne S.A.U sobre la financiación en meses anteriores del terminal.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que adquirió un terminal que se estropeó, pues se calentaba la batería, por lo que lo llevó a reparar, diciéndole que tardaría unos 3 ó 4 días. Poco después de recoger dicho terminal, comprobó que, de nuevo, comenzaba a calentarse, y media pantalla se encontraba en blanco y la otra media, en color. El 31 de julio de 2017 llamó para decir que el teléfono presentaba el mismo problema que cuando lo llevó a reparar por primera vez. Entró en reparación el 31 de octubre de 2017 y hasta la fecha no se le ha hecho entrega del teléfono. El 14 de noviembre de 2017 le querían entregar un terminal usado y roto, que no era el suyo. No lo recogió, porque no se podía hacer cargo de un teléfono que no era el suyo. Tiene un terminal de sustitución, que no responde a las características del que adquirió y funciona mal. Los IMEI de los terminales que entregó para reparación, y le devolvieron no coinciden. Por ello solicita que le den un teléfono nuevo y una indemnización por los daños sufridos.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 14 de enero de 2018, que es leído por el Presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que se reiteran las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 23 de noviembre de 2017.

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 en parte las pretensiones del reclamante**, por lo que a la vista de los acontecimientos producidos, que han llevado a que el terminal averiado del reclamante no ha sido debidamente reparado, y, en todo caso y a mayor abundamiento, el entregado tras la reparación, ni siquiera concuerda con el original, como así queda acreditado con los IMEI de ambos, que en absoluto resultan coincidentes, **procede que la entidad reclamante facilite al reclamante un nuevo terminal, igual o de superior categoría al original, sin coste alguno**, no pudiendo pronunciarse este Colegio Arbitral sobre la indemnización solicitada, habida cuenta que constituye una materia excluida de sus competencias, al corresponder a la jurisdicción



## Comunidad de Madrid

ordinaria de los tribunales de justicia.

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.

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, 07 de marzo de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL