



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04717.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 16 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que lleva un teléfono a reparar, se lo dan siniestro y no se lo reparan. Cuando le dan un teléfono a elegir para la sustitución, es uno de coste muy inferior. Además no tienen el teléfono disponible en tienda y tiene que esperar por el único modelo que tienen en tienda porque el otro no lo tienen en stock. Cuando le entregan el teléfono nuevo la caja está abierta, el teléfono con las pegatinas de protección mal pegadas, se ve que es un móvil de una devolución. Que por lo menos le den un terminal totalmente nuevo.

El Órgano 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 aporta escrito alegando que el 31 de agosto de 2014 se compró un Samsung S4 cuyo valor era de 400 €, la dependienta le insistió en que se hiciera un seguro y escogió el de gama más alta que en caso de robo o rotura le darían otro de mejores características que el suyo, en esa época le dijeron que le darían un Samsung S5. El precio del seguro es de 48 € al trimestre. En 2017 el teléfono pierde la señal de wifi y de todas las conexiones externas. Acude a una tienda [REDACTED] donde le recomiendan que haga una denuncia ficticia de que se lo habían robado y con el seguro le darían uno que acabase de salir, tipo Samsung S7, desconfía, pregunta en otra tienda [REDACTED] y le dicen lo mismo. Al final lleva el teléfono a reparar y a los tres días recibe un mensaje diciendo que el teléfono es siniestro y que le darán uno nuevo, paga los 70 euros de la sustitución y espera a que le llamen. Acude a la tienda y le dan a elegir entre un Samsung A5 o un J7, comenta que son de gama más baja que el suyo, pero le dicen que no tiene otra opción, y que el suyo no se lo devuelven. Elige uno y cuando va a recogerlo le dan una caja abierta, sin accesorios, y un teléfono que claramente había sido utilizado con anterioridad. Les dice que no lo quiere, que ha sido abierto y usado y no tiene cargador, a lo que le responden que son los teléfonos que dan con el seguro. Sumando el coste del teléfono 400 €, cuatro pagos al año de 48 €, más el pago del móvil de sustitución de 70 €, le ha costado 1094 euros, para tener un móvil que no usa porque se ha quedado obsoleto. Solicita un teléfono nuevo o que le ingresen lo que ha gastado en su empresa.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que la empresa reclamada aporta escrito alegando que obra en poder de la reclamante las condiciones del seguro contratado, donde vienen especificados los parámetros de cambio/sustitución, con cargo al seguro. Adjunta copia de la comparación de los dos terminales, siendo completamente nuevo el terminal entregado en septiembre de 2017, y de superiores características.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha cumplido la condición 2.4 de la póliza del seguro, entregando a la parte reclamante un terminal de similares características al declarado siniestrado, que la parte reclamante no acredita que sea de precio ni características inferiores, ni aporta ninguna prueba de que el terminal no fuera nuevo, ni consta acreditada ninguna incidencia en el funcionamiento del nuevo terminal. En cuanto a la no entrega de los accesorios y del cargador, la reclamante no detalla los accesorios ni acredita que los hubiera adquirido en la empresa reclamada y entregado con el terminal siniestrado.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.