



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04909.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 que llevó el terminal estando en garantía a reparar y se lo devuelven varias veces sin ofrecer una solución y finalmente le presupuestan 229,90€ que acepta por la necesidad de utilizarlo, y después de varias semanas mareándole le comunican que no tiene solución. Reclama y le dicen que por ser cliente cliente se lo cambiarían, pero no lo cumplen y vuelve a reclamar. Finalmente repararon el terminal en otro establecimiento. Solicita el cambio del terminal y una explicación profesional de lo que le ocurría al teléfono. Adjunta copia de la Hoja de Reclamación de fecha 29 de septiembre de 2017.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el terminal no cumple las presunciones por falta de conformidad exigibles, según la orden de trabajo DOA 1573201178, de la que adjunta copia con el resultado de irreparable.

La parte reclamante contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa que no explica por qué motivos el terminal no cumple con las presunciones, afirmándolo sin más. Reitera los hechos, y manifiesta que acudió a un centro no oficial para intentar reparar el terminal, y en el momento que le comunican que es un problema de placa base y que por supuesto que es reparable. Se lo reparan abonando 108 euros, y el terminal funciona perfectamente al día de la fecha (adjunta factura de la reparación). Por tanto estando el terminal en garantía le recomendó que tirara el móvil, que estaba inutilizable. Solicita el reintegro del importe que tuvo que abonar de la reparación, y los daños y perjuicios que le han ocasionado.

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, manifestando que sí aceptó el presupuesto de reparación inicial de 229 euros, y después de haberlo aceptado le dicen que es irreparable y que puede tirarlo, y resultó que en otro establecimiento sí lo repararon por un problema de software, de la placa base, no relacionado con el rayón de la pantalla. Reclamó mucho a y le decían que como era ARBCRS32



Comunidad de Madrid

cliente platino iban a cambiar el terminal, pero el día que le dijeron que irían a su domicilio no fue nadie, y no lo cumplieron. A la tercera queja le dejaron un terminal de sustitución de inferiores características, cuando seguía pagando las cuotas mensuales del terminal. Aporta copia de las facturas con el cargo del pago aplazado del terminal. Solicita el abono de los 108 euros de la reparación, y las cuotas del pago a plazos de las facturas de septiembre, octubre y noviembre de 2017.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones manifestando que el terminal fue depositado en cuatro ocasiones para su reparación. En la orden de trabajo de 18 de abril de 2017, la avería era que al encender el terminal la pantalla parpadeaba de forma constante y se reparó en garantía. En las órdenes de trabajo del mes de agosto de 2017 en las que el móvil no se encendía y al comprobar que el terminal presentaba un golpe en la pantalla, se remitió la orden como fuera de garantía por golpe y con un presupuesto para la sustitución de la pantalla y cambio de los componentes dañados, ordenes que no se gestionaron al rechazar el reclamante el presupuesto. Se generó una cuarta orden de trabajo que se remitió al fabricante, y valoraron que los daños del terminal eran motivados por un golpe, y por lo tanto fuera de la garantía del fabricante, y se devolvió al reclamante sin reparar.

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** las pretensiones del reclamante al considerar que hubo un error en el diagnóstico de la avería como irreparable de acuerdo con la orden de reparación de fecha 30 de agosto de 2017, puesto que el terminal fue reparado por otro servicio técnico, y por lo tanto no está acreditado que estuviera excluido de garantía. En consecuencia, la empresa debe abonar a la parte reclamante el importe de la reparación, **108 €**, y **27 €** correspondientes a una cuota del pago aplazado del terminal, considerando el tiempo que no pudo disponer del móvil desde la primera orden del trabajo hasta la fecha de reparación.

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.

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

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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, 16 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL