



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05137.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de abril 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: el día 6 de marzo de 2017 adquiere un nuevo teléfono móvil modelo Samsung Galaxy S7 Edge 32 GB azul en la tienda [REDACTED] y en su primera utilización observa que la batería se calienta y carga solo para 10 horas al 100%. Contacta telefónicamente con la tienda y le remiten al servicio técnico de Samsung y el 15 de marzo se persona en uno, lo analizan, actualizan y chequean siendo el resultado del móvil el mismo, sigue con los mismos problemas.

Acude a la tienda para el cambio y ahí le dicen que tiene que llevarlo de nuevo al servicio técnico e interpone una reclamación a la empresa. Solicita cambio de terminal por otro nuevo o superior o en su defecto anulación de la compra y devolución de lo abonado hasta la resolución del asunto.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de febrero de 2018 manifiesta que la empresa da un plazo de 14 días a partir de la fecha de compra o adquisición para poder efectuar la devolución del terminal y sustitución por otro en caso de que el cliente detecte anomalía en el funcionamiento. Pasado ese plazo, el terminal debe ser revisado por el servicio técnico. Si no funciona correctamente una vez reparado, es necesario que se acuda al distribuidor con la garantía para que valoren reparación.

El reclamante mediante escrito de fecha 16 de marzo de 2018 detalla la sucesión de los hechos y reitera su petición inicial así como solicitud de intereses devengados por las cantidades abonadas.



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 mediante escrito de fecha 15 de marzo de 2018 y se reitera en su reclamación. Solicita sustitución del terminal Samsung modelo S7 Edge, por uno nuevo de categoría superior o subsidiariamente anulación de compra y devolución de las cantidades abonadas e intereses (la compra se financió a un año) a [REDACTED].

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante y se opone a la reclamación, manifestando que carece de legitimación para atender la solicitud del usuario, debiendo dirigirse al fabricante.

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: **Desestimar la excepción** de falta de legitimación pasiva alegada por la empresa porque que en su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, no se excluye, las reclamaciones relativas a terminales adquiridos a través de sus canales de distribución. Asimismo, examinada la factura de compra del terminal, que ambas partes incorporan al expediente, no se puede afirmar que la identidad fiscal del vendedor sea diferente a la de la empresa reclamada.

Se acuerda **Estimar** la pretensión del reclamante ya que del estudio de las manifestaciones y documentación incorporada al expediente, queda acreditado que el reclamante comunica - en primer lugar- al vendedor y atención al cliente de [REDACTED] el fallo del terminal y acude al servicio técnico (fabricante) siguiendo las indicaciones que la tienda [REDACTED] (vendedor) realiza.

Queda probado que el fallo de funcionamiento del terminal, se produce a los nueve días de su compra, y que se han realizado dos intentos de reparación- siguiendo pautas de la empresa- sin conseguirlo. Por ello, la empresa deberá realizar las gestiones oportunas para que se le entregue al reclamante un terminal nuevo "Samsung Galaxy S7 Edge 32GB azul" de igual categoría u otro modelo de superior categoría y prestaciones al que ha resultado defectuoso de origen.

El reclamante debe poner a disposición de la empresa/tienda Movistar el terminal que se haya en su poder.

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.

La entrega del terminal se realizará por cualquier medio, 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, 05 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL