



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05271.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 23 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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: el 12.5.2017 llevó a reparar a [REDACTED] la pantalla de un smartphone, tras una caída. Después de pagar 169 € se le asegura que la reparación de la pantalla se ha realizado satisfactoriamente, a pesar de no haber subsanado una muesca en la parte superior derecha del marco exterior que se produjo en la caída. En el momento en que se entregó el terminal se le aseguró que dicha marca no suponía ningún problema a la hora de la vigencia de la garantía o el funcionamiento del móvil, ya que había llevado el móvil al servicio oficial. El problema surge cuando el 23.8.2017 llevó su móvil al mismo sitio para solucionar un defecto de fábrica de la placa base y la batería, ya que no puede recibir llamadas o conectarse a la red, y la batería dura poquísimo, tras dejar su móvil recibe más tarde un mensaje de la tienda, informándole que dichos fallos no los cubre la garantía, ya que presenta la mencionada marca de la parte superior derecha y se le facilita un presupuesto de 396,52 € para arreglarlo, que considera totalmente injusto y abusivo. Por ello, solicita que se retracten y lleven a cabo la reparación del terminal sin coste alguno, ya que ha cumplido en todo momento con las directrices del fabricante y la tienda del servicio oficial para conservar la garantía.

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 en síntesis, añade que el terminal tiene fallos,



Comunidad de Madrid

consistentes en que no recibe todas las llamadas y no le entran los whatsapp, en definitiva, padece un problema en la comunicación, de tal manera que considera que existe algo en la placa base que impide que el terminal esté bien. En cualquier caso, le choca que el fallo sea consecuencia de un defecto estético, que nada tendría que ver con su funcionamiento. Por ello, su pretensión es que se lo arreglen y que se lo dejen en perfecto estado o que le den otro de iguales o similares características.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 20 de marzo de 2018, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral, para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que su representante, alega en síntesis, que el terminal del reclamante, modelo Samsung SM-G930F (S7) con imei [REDACTED] no ha sido adquirido en el establecimiento de la mercantil, actuando ésta como sat oficial de la marca. Fue reparado el 11.05 y el 23.08.2017. En primer lugar la garantía de reparación es de tres meses, que se han visto superados cuando el cliente acude nuevamente al establecimiento, para que el terminal sea intervenido. En otro orden de cosas, el terminal presenta una muesca en la carcasa, fruto del primer golpe y rotura de la pantalla, que o tiene nada que ver con un resquebrajamiento posterior, que tienen origen en otro impacto, de no ser así, en ningún caso hubiera superado el test de estanqueidad, tras la primera entrada. Adjunta informe técnico desarrollado, sin que la parte contraria haya aportado prueba que venga a fundamentar su reclamación, siendo quien tiene que aportar a prueba, máxime cuando se trata de un equipo reparado fuera de garantía y habiendo superado los tres meses de garantía de reparación.

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 sin perjuicio de que la prueba en que se basa la reclamada tiene un valor parcial, habida cuenta que el informe de diagnóstico está elaborado por la misma entidad reclamada, y teniendo presente que la problemática de la batería no constituye un dato sustancial que condicione el anómalo funcionamiento del terminal, pues no hay que olvidar de las baterías, en general, tienen una pérdida de funcionalidad con el transcurso del tiempo y que por su propia naturaleza, pueden estar condicionadas a su obsolescencia programada, que nada tiene que ver con el normal y adecuado funcionamiento del aparato, **procede que le reparen el terminal, hasta su correcto y total funcionamiento, y de no ser posible, que se le facilite otro de iguales o similares características**, habida cuenta que no se establece un nexo de causalidad entre la muesca detectada en la carcasa y el motivo por el cual se producen fallos en la comunicación del terminal.

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.

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 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, 23 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

