



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05291.0/2017

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: compró un teléfono el 23 de julio de 2016 y lo llevó a reparar en cinco ocasiones: 18.04, 06.05, 13.05, 03.07 y 18.10.2017. Reclamó a The [REDACTED] el 10.05.2017, sin respuesta hasta la fecha. Hace constar que el teléfono estaba en el SAT una media de 20 días, por lo que tuvo que adquirir otro terminal. Por ello, no solicita a devolución íntegra del precio del teléfono, 399 €, más una compensación de 200 € por los reiterados viajes a la tienda en [REDACTED] la adquisición de otro terminal, la demora y la ineficacia en el trabajo realizado por el SAT.

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 presenta escrito de fecha 18 de marzo de 2018, en que que alega, en síntesis, que sus pretensiones son: la devolución del precio del terminal, 399 €, una compensación por los daños ocasionados de estar sin terminal varios meses, 100 €, la adquisición y desembolso por compra de otro terminal, mientras esperaba una solución a este problema, 199 €, lo que totaliza 698 €. Posteriormente, comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y alega, en síntesis, que el terminal se lo han cambiado hasta en tres ocasiones, recibiendo tres terminales reequipados. Le dieron una solución, con efecto fallido, que le hizo perder sus derechos, y por ello quiere que le den el dinero y poder adquirir otro terminal. Aunque manifiesten que ha perdido sus derechos, quiere dejar claro que envió el terminal para su reparación



Comunidad de Madrid

dentro del período de garantía, Le costó 399 €. El terminal reparado le ha seguido dando fallos. Lo enciende y al cabo de un rato se apaga. Cada uno de los terminales reequipados que le han facilitado, le ha dado diferentes fallos.

La parte reclamada no 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 de la reclamante es un RK IPHONE 64GB dorado con IMEI [REDACTED]. El equipo ha tenido diferentes reparaciones en el servicio técnico, superado, en cualquier caso, el período de presunción de defecto de origen. Con posterioridad a la garantía legal, pero sí dentro de la garantía de reparación (cambio por equipo con imei [REDACTED]) el equipo es intervenido y el consumidor no se encuentra conforme con la reparación, pues solicita otra medida de subsanación. Esta parte ofrece al reclamante la sustitución del producto por otro reequipado, a lo que el cliente se niega. En equipos de segunda mano, el consumidor no puede solicitar una sustitución, pero eso no implica que el vendedor no pueda optar por la reparación, si es proporcional, sustitución, rebaja del precio o resolución de la venta. Teniendo en cuenta que el equipo se adquiere el 23.07.2016 y que ha sido sustituido hasta en dos ocasiones, una reparación, un nuevo cambio, alargando la garantía de origen, que por fechas ya estaría concluida, entienden que un nuevo cambio de equipo es una medida más que proporcional para las partes, que el cliente rechaza. En ningún caso se podría pensar en la resolución de una venta, por un equipo que ha visto superado con creces su garantía legal y que se trata de un terminal de segunda mano, sino una sustitución, como se ha ofrecido o una posible rebaja del precio, teniendo en cuenta el coste del mismo, la depreciación del modelo, que se trata de un terminal de segunda mano y que la intervención en garantía, que rechaza el consumidor, se produce superados los tres meses desde su cambio y superado el año de la garantía legal.

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 de la reclamante**, por lo que habida cuenta que resulta acreditado, y reconocido por la propia entidad reclamada, que el terminal adquirido el 23 de julio de 2016 fue reparado hasta en cinco ocasiones, sin que al final se haya solucionado el problema, dado que el terminal presenta fallos que lo hacen inservible para la finalidad para la que fue adquirido, pues al cabo de un rato de ser encendido, se apaga, y deja de ser útil, y la solución dada, de sustituir el equipo por otro reparado, no satisface a la reclamante, pues lógicamente, en base a lo ocurrido, ha perdido la confianza en que efectivamente se solvente el problema, **procede que la reclamada abone a la reclamante la cantidad de 399,00**, así como, en concepto de compensación por el tiempo que se ha visto privada del uso del terminal, que debía haberle dado, estando en condiciones adecuadas de funcionamiento, la cantidad de 70,00, lo que totaliza una cantidad de **469,00 €**, con la que la reclamante puede sufragar el coste parcial o total de un nuevo terminal, que cumpla adecuadamente con su fin, poder desarrollar sus funciones con absoluta normalidad.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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