



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05398.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de marzo de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Reclama terminal en buen estado para que funcione ya que dicen que tiene rotura de pantalla y que abone una factura pero no está de acuerdo porque el cristal no está roto y el servicio técnico cuando lo recoge no pone nada en observaciones. Considera que si el terminal tiene algún fallo en el interior no es culpa suya, sino del fabricante o vendedor. Compra el terminal el 19 de mayo de 2017 y tiene que llevarlo porque no enciende el 18 de agosto de 2017.

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 no presenta alegaciones para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada presenta alegaciones para este acto de audiencia en fecha 16 de febrero de 2018 y se opone a la reclamación. Manifiesta que el terminal del reclamante modelo Samsung Galaxy J3 Blanco con Imei 357960084076524 de fecha de compra 19 de mayo de 2017, fue intervenido en una ocasión, diagnosticado como fuera de garantía y se le entrega un presupuesto en fecha 22/08-25/07/2017. Incorporan copia del informe técnico desarrollado.

En el informe el síntoma No enciende, se estudia y se observa que tiene una grieta en la pantalla debido a un posible golpe o similar y puesto que no se trata de una avería técnica, sino de un mal uso, entra en las exclusiones de la garantía. Se hace un presupuesto por importe de 72,10 euros, y al no recibir ninguna respuesta, procede la salida del terminal el 25 de agosto de 2017.



Comunidad de Madrid

Ambas partes han sido notificadas de la continuación del procedimiento arbitral de conformidad al señalamiento y emplazamiento realizado en fecha 16 de febrero de 2018, no mostrando disconformidad al respecto, realizando las alegaciones oportunas, 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 **ESTIMAR** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada **proceder a la reparación del terminal** objeto de controversia, en ejecución de la Ley de Garantías, sin ningún tipo de coste para el usuario.

En caso de que la citada reparación no fuera viable, se le hará entrega de un terminal igual o de superior categoría en perfecto estado de uso, quedando el anterior en poder de la empresa.

Queda acreditado que el reclamante compra el terminal el 19 de mayo de 2017 y que la avería se produce dentro de los seis primeros meses de su adquisición, habiendo procedido el reclamante a llevar el mismo al servicio técnico, con fecha 18 de agosto de 2017.

Verificado el boletín de orden de reparación de fecha 18 de agosto de 2017, se comprueba que cuando se deposita el terminal en el punto servicio postventa, en ningún momento se refleja la existencia de rotura o desperfecto alguno, aunque más tarde la empresa reclamada indique que presenta una *rotura en la pantalla* y entienda que es un motivo de exclusión de garantía.

En concreto en el apartado destinado a consignar “*desperfectos visibles del equipo*” se expone : “*buen aspecto general, pequeñas marcas de uso y cristal templado puesto*”, por lo que se desconoce cuándo se pudieron producir otros daños que menciona el informe técnico, pero en cualquier caso, no imputables al reclamante.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

La reparación/ sustitución 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.

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



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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