



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06528.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 19 de febrero de 2019 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 COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 recibió un SMS para ir a recoger el terminal averiado en la tienda donde lo entregó y contrató el seguro, pero no estaba reparado alegando que el IMEI físico no corresponde. Solicita que el terminal sea reparado o sustituido en base a lo contratado con el seguro y se lo envíen.

La parte reclamada alega que la necesidad de su envío al servicio técnico queda patente, dada la naturaleza del bien, que queda acreditado por peritos en la materia, es decir, por técnicos cualificados del SAT, la irreparabilidad del bien, por lo que no entran en juego las reglas de cambios y/o sustituciones regulado en la Ley de Garantías. Esta empresa, de acuerdo con el art. 2.3 del Real Decreto 58/88 de 29 de enero sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, solo puede atenerse al informe técnico emitido por el SAT, por lo que entienden que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, quedando prevista esta contingencia expresamente excluida de la cobertura de la garantía. El informe técnico que se incorpora a las alegaciones son prueba suficiente para invertir la carga probatoria.

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 por escrito a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que como cliente asegurado, dato que figura en la orden de reparación, según el punto tres "reparación para clientes con seguro, comprendido en las condiciones particulares, tiene derecho a la reparación o sustitución del terminal sin importar el periodo de garantía o el motivo de la avería.

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y se opone a la reclamación reiterándose en sus anteriores manifestaciones.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, tal como queda acreditado y constando en la orden de reparación que es un cliente con seguro, **la empresa reclamada debe sustituir el terminal** por otro "siendo posible, de la misma marca y modelo que su dispositivo original. Si esto no fuese posible, le proporcionarán al reclamante un dispositivo de sustitución alternativo que es posible que difiera en cuanto a su color o modelo o que sea de distinto fabricante. Esto puede significar que las características, prestaciones y funciones sean distintas, pero el dispositivo sustituto tendrá unas especificaciones similares a su dispositivo original. Los dispositivos de sustitución serán modelos puestos a nuevo". En aplicación del punto 3 "Reparaciones para clientes con seguro" apartado "Condiciones Particulares".

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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]