



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07303.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 29 de junio de 2018 se realiza la compra de un Iphone 8 Plus 256 Gb, por importe de 981,10 euros en el establecimiento de un centro comercial de Lanzarote.

Que en el momento de comprobar el funcionamiento, presenta anomalías, hecho comprobado por el personal del establecimiento y tras varios intentos desde el hotel al centro comercial, no se soluciona. Solicita el cambio por otro terminal similar o devolución del dinero, negando esta posibilidad el empleado, alegando política de empresa.

Solicita 50 euros por el uso de un taxi en los desplazamientos, 35 euros por alquiler de vehículo con la misma finalidad, 700 euros en concepto de daños y perjuicios -viaje novios-y 140 euros en concepto de traslados para realizar estas gestiones: Barcelona- Villacanejos.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece mediante escrito de fecha 24 de enero de 2019 a la audiencia indicando su imposibilidad de acudir físicamente y se reiterándose en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Señala que gestionó la reparación del teléfono con la empresa productora del terminal Apple. Cuantifica su pretensión por los conceptos referidos en su solicitud de arbitraje, en la cantidad de 925 euros.

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para este acto audiencia y se opone a la reclamación. Explican que el personal de la tienda no le niega al consumidor sus derechos, sino contrariamente, le insiste en la necesidad de depositar el equipo para su envío al servicio técnico, pudiendo hacerlo a través de cualquier centro, incluso en su residencia habitual.

El cliente no permite al personal perito comprobar si existe un fallo de origen, para lo que es necesario derivarlo al servicio técnico. Exponen que la factura emitida por la empresa recoge que en caso de no cumplir las condiciones, se deriva al sat y allí se diagnostica, pudiendo igualmente proceder el cambio porque exista un fallo de origen.

Asimismo destacar que al cliente se le indica que si entrega documento del propio fabricante Apple, indicando que es fallo de origen y procede su cambio en garantía, se realizará el mismo. Ya que el cliente puede acudir directamente al fabricante, si considera que el cambio debe ser automático sin acudir al servicio técnico.

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: **NO ENTRAR A CONOCER**, del fondo del presente asunto, porque :

El reclamante manifiesta que se realizó la reparación del teléfono con la empresa productora (Apple), explicando la empresa que una de las posibilidades, que tiene a su disposición el cliente, es acudir directamente al fabricante, sin pasar previamente por el Sat tal y como se dispone en las condiciones de compra que constan en el reverso de la factura. No desvirtúa el reclamante dichas alegaciones, y asume esta última gestión el usuario.

Por ello, no se entra a conocer respecto de la controversia relativa a la solicitud indemnización por daños asociados a perjuicios personales/ morales, ya que no son materia consumerista, sino de orden civil.

No obstante se le informa que queda libre y expedita la vía judicial, o cualquier otra acción que estime conveniente en reclamante, en defensa de sus intereses.

No obstante **se le informa que queda libre y expedita** la vía judicial o el ejercicio de cualquier otra acción que el reclamante estime conveniente, en defensa de sus intereses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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

Prevía 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

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

Madrid, 11 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL