



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07610.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 07 de marzo de 2019 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 DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 lo siguiente: Con fecha 11/08/2018 llevó a reparar un móvil Sony Xperia XA (que estaba en garantía) porque la pantalla presentaba rayas de colores cuando estaba encendido. Recibió respuesta de Sony, con un presupuesto de reparación porque al tener un golpe, según ellos, no entraba en garantía. Cuando entregó el terminal no tenía ningún tipo de daño tal y como se refleja en la orden de reparación. Reclamó pero ni le han sustituido ni reparado el dispositivo. Solicitan reparen el terminal (avería y el golpe que presentó después) o, en su defecto, le den un teléfono nuevo.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el cliente entregó el terminal para su reparación y el servicio técnico indicó que se encuentra fuera de garantía por daño físico, debido a golpe o caída, por lo que debe abonar el coste de la reparación, habiendo sido rechazado por el [REDACTED]. La compañía no debe responder de la reparación/reposición del terminal al tratarse de una avería provocada por un uso incorrecto del terminal. Se encuentra al corriente de pago en el segmento de telefonía móvil.

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, reitera sus alegaciones y, entre otras, manifiesta que ha tenido que comprarse un terminal nuevo. Solicita se le reintegre el importe del terminal que no fue reparado en garantía e indemnización por los perjuicios sufridos.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

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 del reclamante en lo que al



Comunidad de Madrid

terminal se refiere por cuanto en la orden de reparación F00800817530, de fecha 11/08/2018, consta expresamente reflejado, entre otras que el dispositivo Sony Xperia XA, objeto de controversia, nº de [REDACTED] no presenta daños en la pantalla ni daños cosméticos, por lo que si hubiere sido entregado con daño físico, golpe o mal uso (motivo alegado para excluir la reparación de la garantía del producto), debería haberse hecho constar y no se hizo. Por ello, **la reclamada deberá reintegrar al reclamante el importe de todas las cuotas del dispositivo que hayan sido abonadas y anular las que queden pendientes de pago** hasta completar el importe total por el que se adquirió.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal sufridos al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

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.

Madrid, 07 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]