



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07793.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 08 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 se ha llevado a reparar el terminal cinco veces, la última vez que se envía el terminal en perfectas condiciones, por paquetería [REDACTED] dentro del periodo de garantía, se devuelve roto, no haciéndose responsable la empresa. Solicita sustitución del terminal por uno nuevo sin coste alguno.

La parte reclamada alega que tras realizar un estudio sobre la sustitución del terminal modelo Huawei P10 Lite, asociado a la línea [REDACTED] por avería del mismo, las reparaciones del terminal han sido tramitadas a través de la compañía de seguros, con la que el cliente tiene suscrita una póliza y, [REDACTED] no es parte contratante en las pólizas de seguro suscritas por los clientes, el cliente debe dirigirse para el ejercicio de las acciones derivadas de la póliza con la compañía aseguradora.

La parte reclamante alega que no está de acuerdo con la contestación de la reclamada ya que envió el terminal en perfectas condiciones, sin daño ninguno en la pantalla y en seis ocasiones se ha enviado a reparar, presentado dentro de los 14 primeros días, con fallos de conectividad, actualizado en tienda el software los fallos persisten, repitiendo esta operación que provoca el retraso. Se envía por sexta vez sin daños en la pantalla desde su domicilio al transporte para reparación, el servicio de paquetería lo contrata [REDACTED] tras esto se lo devuelven sin arreglar y con la pantalla totalmente rota, su seguro cubre daños a terceros

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, añade que el terminal está en su poder sin funcionar, que le cambiaron la placa base y que recibió la pantalla rota tras la entrega para la última reparación.

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto vistas las múltiples incidencias registradas por averías reincidentes, a las que no se les ha dado solución, y sin que haya acreditado la reclamada que la avería del cristal fuera de origen, o probado que la reclamante entregó el terminal con la pantalla mal, este Órgano Arbitral resuelve que **la empresa reclamada** debe proceder a la **sustitución** del terminal por otro de iguales o superiores características.

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.

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

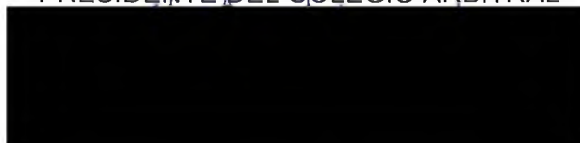
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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

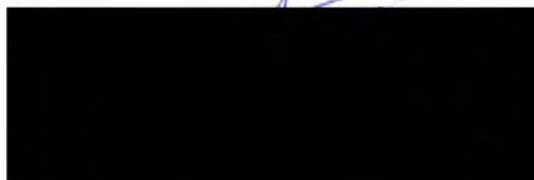
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 08 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

