



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00244.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 4258

En Madrid, a 29 de octubre de 2020, 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 lo siguiente: el 06.06.2019 compró a través de la página web de ##### un teléfono reacondicionado que le entregaron el 11.06.2019. Tras funcionar bien poco más de un mes, hubo que enviarlo a reparar el 12.08.2019. Se lo devolvieron tres semanas después sin reparar debido a un error, por lo que se volvió a enviar para su reparación. Sin embargo, se lo devolvieron nuevamente sin reparar por no reunir las condiciones de la garantía y no encontrar la avería indicada. Solicita el cambio del teléfono por otro igual o de similares características o bien, la devolución del importe abonado por el terminal.

La parte reclamada alega que ##### da un **plazo** de 10 días a partir de la fecha de compra o adquisición para poder efectuar la devolución del terminal, que pasado este **plazo** debe ser revisado por el servicio de Asistencia Técnica (#####), quien determinará el tipo de avería y si queda cubierta por la garantía o no. Alegan la ausencia de responsabilidad ya que no se ha adquirido a ##### y, según el parte de reparación de fecha 27.09.2019, el terminal está fuera de garantía.

La parte reclamada añade que ##### da un **plazo** máximo de 14 días a partir de la fecha de compra o adquisición para poder efectuar la devolución del terminal comprado a través de su Centro de Atención al Cliente #####, o la página web #####, y sustitución por otro en el caso de que el cliente detecte cualquier anomalía en el funcionamiento del mismo. Pasado este **plazo**, el terminal deberá ser revisado por el servicio de Asistencia Técnica de la marca (#####), el cual determinará qué tipo de avería presenta el móvil y si ésta queda cubierta por la garantía o, en caso de mal uso (golpes, humedad, etc.), la avería no entraría en garantía. No obstante lo anterior, TME pone a disposición de los distintos distribuidores un sistema logístico completamente gratuito para el consumidor que facilita el proceso de recogida de los terminales que puedan entregarse para su reparación, y una vez realizada la intervención por parte del servicio de asistencia técnica del fabricante, se traslada al punto de recogida para su entrega al cliente.



Comunidad de Madrid

Como quiera que al adquirir un terminal con ##### se dispone de 2 años de garantía, si no funciona correctamente una vez reparado, es necesario que se acuda nuevamente al distribuidor con la garantía correspondiente para que valoren de nuevo la reparación; por lo que la **reclamación** sobre el mismo, es necesario presentarla en el mismo distribuidor donde ha dejado el terminal a reparar.

La parte reclamante añade que al ser un teléfono reacondicionado no tiene distribuidor al que acudir ni puede tramitar **reclamación**. Además, no ha recibido instrucciones, alternativas ni presupuesto por parte de nadie.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que el artículo objeto de controversia se encuentra dentro del periodo de garantía y el servicio técnico no justifica las razones por las que rechaza la reparación. No basta con la negativa de garantía expresada por parte del encargado, sino que se requiere un análisis técnico juicioso y detallado que dé cuenta de la ocurrencia de una causa que, en los términos del artículo 16 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, exonere su responsabilidad. Por lo tanto, se acuerda que la empresa reclamada debe entregar al reclamante otro terminal de iguales o semejantes características.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

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.