



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00557.6 / 2020.pdf**

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 12 de noviembre 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 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.

##### , 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 con fecha 29 de diciembre de 2019 compró un terminal Samsung Galaxy A70 por teléfono que recibió el mismo día, que desde el principio la pantalla táctil no respondía, por lo que después de recibir información incorrecta por teléfono y en tienda, lo envió a reparación en garantía dentro de los primeros 15 días de haberlo adquirido, el día 3 de enero de 2020. Que le fue devuelto el día 10 de enero de 2020, pero al instalar sus datos se percató de que la pantalla no respondía y estaba en peores condiciones que anteriormente. Lo volvió a llevar a la tienda ##### el día 12 de enero, el día 14 habló con atención al cliente y le informaron que le entregarían un terminal nuevo. El día 15, al recogerlo, le dieron un terminal que parecía nuevo, pero que en realidad era una unidad usada reacondicionada, cuando había comprado un terminal nuevo, sin uso. Además, había realizado gastos en la compra de un protector de pantalla y había tenido molestias al instalar y desinstalar. Solicita la entrega de un terminal igual, nuevo, o una reducción significativa en el precio del terminal reacondicionado.

La parte reclamada alega que tienen constancia de que el terminal Samsung Galaxy A70 fue depositado en uno de sus Servicios Posventa para el trámite de su reparación a través de la orden de trabajo número #####, que la reparación de su terminal fue realizada por uno de los Servicios Técnicos Oficiales del fabricante, con los estándares de calidad fijados por éste, en base a los manuales, repuestos oficiales e instrumentación requerida. Confirman que dicha orden de trabajo, cuyo resultado fue el cambio en garantía de su terminal (SWAP), se encuentra amparada bajo lo dispuesto en 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. Adicionalmente, indican que, tal y como se recogen en las condiciones generales de la orden técnica: "En ningún caso ##### será responsable directo, indirecto o subsidiario del resultado o estado de la reparación", figurando ##### única y exclusivamente como tramitador y gestor del cobro, siendo a todos los efectos el ##### el único responsable, y el que ofrecerá la garantía de reparación del terminal. El servicio posventa será prestado al Cliente por #####, ##### o ##### dependiendo de quién sea el que haya vendido.



## Comunidad de Madrid

Al cliente le terminal objeto del presente servicio. Que, por lo tanto, ##### no es responsable de las decisiones tomadas por el ##### en relación a la reparación o sustitución de los terminales.

Añade la reclamada que el terminal Samsung Galaxy A70, adquirido por la reclamante, fue depositado en uno de nuestros Servicios Posventa para el trámite de su reparación a través de la orden de trabajo número #####. La reparación de su terminal fue realizada por uno de los Servicios Técnicos Oficiales del fabricante, con los estándares de calidad fijados por éste, en base a los manuales, repuestos oficiales e instrumentación requerida. Confirman que dicha orden de trabajo, cuyo resultado fue el cambio en garantía de su terminal (SWAP), se encuentra amparada bajo lo dispuesto en 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.

Adicionalmente, le indicamos que, tal y como se recogen en las condiciones generales de la OT, en ningún caso ##### será responsable directo, indirecto o subsidiario del resultado o estado de la reparación. Figurando ##### única y exclusivamente como tramitador y gestor del cobro, siendo a todos los efectos el ##### el único responsable y el que ofrecerá la garantía de reparación del terminal. El servicio posventa será prestado al Cliente por #####, ##### o ##### dependiendo de quién sea el que haya vendido al Cliente el terminal objeto del presente servicio.

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 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, de acuerdo con el cortísimo **plazo** desde la compra y los desperfectos que se presumen legalmente en los primeros seis meses, según el artículo 123 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, "Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó", por lo que procede que la empresa reclamada entregue al reclamante otro terminal de iguales o superiores características.

En cualquier caso, de acuerdo con el artículo 123 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, **el vendedor** responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un **plazo** de dos años desde la entrega, así como del artículo 124 del mismo cuerpo legal que establece: "Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al **vendedor** por la falta de conformidad de los productos con el contrato, podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto".

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.



## Comunidad de Madrid

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.

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