



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02361.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de diciembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, 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 pasado 15 de noviembre de 2018, formaliza una portabilidad a la compañía reclamada adquiriendo un terminal financiado. Acompaño copia del contrato así como de la factura del terminal. Transcurridos 3 meses dio un golpe al terminal, pero decidí no repararlo dado que era un daño estético que no afectaba al funcionamiento del teléfono y la garantía no me cubriría por ser un golpe mío. En el mes de febrero de 2020, tras una actualización del sistema apareció una línea verde luminosa en vertical del lado izquierdo del dispositivo sin haber sufrido ningún golpe. Al día siguiente llevé el terminal al Servicio Técnico del fabricante, #####, donde me manifestaron que se trataba de un defecto de software del terminal y a estos efectos, emitieron un informe con los daños para que ##### como vendedor lo reparase. Acompaño fotografía donde se aprecia el daño e informe del Servicio Técnico del fabricante. Acto seguido, llevé el terminal a una de las tiendas del reclamado, donde me indicaron que tenía que dejarlo 20 días, cosa que hice para que se procediera a su reparación. El problema que da origen a la presente surge puesto que el día 12 de febrero recibí un correo electrónico con un presupuesto de reparación de 723,34 euros. Examinado el presupuesto, se aprecia que éste incluía la reparación del vidrio trasero, avería ésta que había hecho constar en la orden de reparación que no quería reparar. Dado que se presupuestaba la reparación de algo que yo no pretendía y que se relacionaba el golpe de un año antes con la línea aparecida todo ese tiempo después, rechacé la reparación para formalizar la **reclamación** y se me cobró en la factura un importe de 5 euros más IVA.

Ante esta situación acudí a mi Asociación de Consumidores para que ejercieran la tutela de sus legítimos intereses y remitieron un escrito a ##### relatando los hechos expuestos y alegando lo dispuesto en la normativa de aplicación respecto a la garantía de los productos. Concluían que, en el presente caso, el defecto había aparecido dentro de los dos primeros años y por parte del usuario se había elegido la reparación del producto sin que ésta se atendiera en los términos dispuestos legalmente. Por ello, solicitaban el reembolso del importe abonado por la elaboración del presupuesto y que procedieran de forma gratuita a la reparación de la línea surgida en el terminal, no así el golpe en el cristal trasero.

dio respuesta tiempo después en la que volvían a incidir en el anterior error, puesto que se basaban en el informe del Servicio Técnico Autorizado y no en el del Servicio Técnico Oficial de ##### que les había aportado. Siguen respondiendo a la reparación del vidrio.

Comunidad de Madrid

Trasero cuya reparación yo no pretendo, tal y como ha quedado expuesto. Sino que reitero que lo que pretendo es que se repare la línea verde de la pantalla. Que tal y como se puede apreciar en los recortes de noticias que aportó, no aparece por golpes sino por terminales defectuosos (algunos incluso recién salidos de tienda de #####).

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 y añade que ha recibido escrito de su parte en el que le informan que la Audiencia escrita se celebrará el día 10 de diciembre de 2021 y que debe formular sus últimas alegaciones por escrito acompañado de las pruebas y que deberá obrar en poder del colegio arbitral con anterioridad a la fecha indicada.

Que por medio de la presente, vengo a realizar las siguientes MANIFESTACIONES:

PRIMERA. Que debo reiterar lo manifestado desde el inicio, sin tener nada más que aportar.

SEGUNDA. Que como he dicho de forma reiterada lo que reclamo a ##### es la aparición de una línea luminosa en la pantalla del terminal, que según indica el técnico de ##### en su informe, corresponde a un fallo de software, y no tiene relación con la rotura estética acaecida meses antes en el terminal cuya reparación no le exijo.

TERCERA. Que no resulta admisible el argumento sostenido por ##### en el sentido de que ##### no realiza reparaciones parciales puesto que me avoca a reparar una cosa que no es de mi interés por su coste (el golpe) o a tener que aguantar el fallo del software que es responsabilidad suya. Así las cosas, y ante esta tesitura, con carácter subsidiario, solicito que ##### repare todo el terminal, si como dice no se puede reparar parcialmente.

Es por ello que solicito se admita este escrito y previos los trámites oportunos se continúe la tramitación que termine con un LAUDO estimatorio de mis pretensiones.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** reiterándose en sus anteriores alegaciones sobre la solicitud de arbitraje presentada por el #####, en las que informan que, una vez realizadas las comprobaciones oportunas, que nos reiteramos en nuestra contestación a la **reclamación** presentada ante ##### de fecha 12/06/20.

Sobre la solicitud de reparación del terminal Iphone XS MAX 256 GB asociado al número ##### les indicamos que nos basamos en la información reflejada en el documento recibido por parte del Servicio Técnico de #####, documento aportado en la **reclamación** antes mencionada. En este punto es necesario aclarar que en concreto la marca #####, como Política de Empresa, no lleva a cabo reparaciones parciales, es decir, no dan soporte técnico a un terminal que presenta daños en la carcasa, golpes, rayas o grietas profundas, como es el caso del #####.

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: la empresa reclamada debe subsanar el tema de la línea que aparece en la pantalla si ello es motivado por la reinstalación del software que se hizo, por lo que debe proceder a realizar una nueva reinstalación del software al terminal del cliente, un ##### iPhone XS MAX 256 GB asociado al número #####



Comunidad de Madrid

Si la fecha ya lo hubiera 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.