



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02607.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de enero de 2022, 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 lo siguiente: el 1/10/2020 adquirió un dispositivo marca Samsung GALAXY black imei y número de serie #### con un compromiso asociado a una permanencia de 18 meses con ####. Desde el primer día, el dispositivo no funciona bien y lo ha llevado a reparar varias veces sin solución. Solicita suspender el contrato, anular la permanencia en ####, reponer el dinero del terminal o reemplazarlo por uno de iguales características e indemnización por daños y perjuicios.

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 mediante escrito con fecha 7 de enero de 2021 y se reitera en su **reclamación** anterior, que consta ya por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece y se opone a la **reclamación** en respuesta a su escrito en el que nos traslada la cuestión planteada por ####, con número de expediente 05-ARCB-####.####. Una vez verificados los hechos que expone en su escrito, queremos informarle que tal y como se establecen los artículos 114 y siguientes 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, en materia de garantías sobre productos de consumo, ésta tiene una vigencia de 2 años desde la entrega del terminal o dispositivo, posibilitando a que éste pueda ser revisado por el fabricante, y se realice la sustitución siempre y cuando presente algún defecto de origen, o avería reproducible en el momento de la revisión. No obstante, el terminal Samsung Galaxy A51 Dual, con IMEI ####, del ####, no cumplía las presunciones de Garantía de Origen por falta de conformidad exigibles por el citado cuerpo legal. Según la Orden de Trabajo -DOA ####, se devolvió al reclamante por arañazos en la tapa trasera. No obstante, el terminal se volvió a enviar al fabricante que revisó el terminal a través de la Orden de Trabajo ####. El resultado de la misma fue la reparación en garantía, y el terminal se entregó al #### el 28 de octubre de 2020. Cabe destacar que el servicio ofrecido por #### tiene por objeto la tramitación y gestión de cobro de la revisión y reparación, en su caso, de un terminal o dispositivo a través de un punto de servicio Postventa ####, con un Servicio de Asistencia Técnica Oficial reconocido y dispuesto por el fabricante, ofreciendo la garantía legal de reparación.

Comunidad de Madrid

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 Servicio de Asistencia Técnica Oficial el único responsable, y el que ofrecerá la garantía de reparación del terminal. Adjuntamos copia de las condiciones generales de reparación. La Garantía se hace efectiva a través de nuestro Servicio Postventa, desde donde personal debidamente cualificado, en el uso, no sólo de los conocimientos, sino también de los medios técnicos necesarios para diagnosticar las causas por las que el terminal presenta un comportamiento irregular, determinará si la avería está incluida o no dentro de los supuestos de Garantía. Tras lo expuesto, si el terminal sigue presentando fallo, puede llevarlo nuevamente a un Servicio Postventa ####, y para el caso de que pueda hacerse efectiva la Garantía, se decidirá si es posible proceder a la sustitución del terminal al Cliente, o si por el contrario se trata de una medida desproporcionada, en cuyo caso, procedería a la reparación sin coste.

En sus posteriores alegaciones, la parte reclamada ##### reitera las anteriores manifestaciones y añade: "El terminal Samsung Galaxy A51 Dual SIM fue adquirido con la modalidad de pago a **plazos**, con la que el cliente puede realizar un pago inicial y aplazar el importe restante del equipo adquirido. Dicho pago se realiza mediante una cuota mensual que se pasa a cobro junto a su facturación mensual, por el método de pago que el cliente tenga vigente en cada momento. Finalmente, lamentamos comunicarle que la circunstancia expuesta por el cliente (avería) no le exime del cumplimiento de las obligaciones de pago contraídas en virtud del contrato de venta a **plazos** suscrito."

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 desestimar las pretensiones de la parte reclamante por considerar que son desproporcionadas en este momento, ya que no se acredita cuáles son las averías que no han sido reparadas por el vendedor de terminal o por el servicio técnico del fabricante, en aplicación de la garantía del terminal telefónico y/o cuáles persisten o se reproducen reiteradamente. Por lo que, en caso de que exista una avería posterior, deberá llevarlo a reparar en aplicación de la garantía.

La desestimación de las pretensiones del reclamante en este LAUDO se refiere únicamente al momento y situación actual y no impide que si el problema persiste y no se solucionan las averías por el servicio técnico, pueda el reclamante plantear en un futuro una nueva solicitud de arbitraje de consumo aportando las pruebas precisas sobre la no atención en garantía y la falta de conformidad del producto.

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

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.