

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 04110.1.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: ####, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. ####, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 los desperfectos que presenta el terminal iPhone 11 cuando se lo entregan tras su reparación. El dispositivo se compró nuevo en septiembre de 2020 por valor de 676 €, y lo llevo a reparar el 22 de marzo de 2021. Solicita que se le indemnice por el valor del móvil con la trasera rota, tal y como lo entregé antes de la reparación fallida, 556 €. Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de julio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que el cliente solicita un cambio de tapa trasera, en su presencia, en el momento de la recepción, se le indica que las lentes de la cámara trasera presentan manchas y no funciona el desbloqueo facial, para lo que se pide a la cliente que lo pruebe quitándose la mascarilla y alejándose del mostrador, no desbloqueándose el terminal. La cliente indicó que el terminal ya había sido reparado anteriormente en otro ####. El pegado/sellado de la tapa se puede revisar si la reclamante no está conforme, pero no son responsables de las manchas ni del Face ID, ya que se le indicaron de palabra antes de recibir el terminal, aunque no leyera antes de firmar el documento. La reparación del cambio de tapa trasera se ha efectuado y se encuentra sin abonar. Se llamó el 29 de marzo a la cliente pero no fue posible hablar con ella puesto que manifestó que no quería hablar y colgó. Concluye que no procede pagar un dispositivo nuevo, ya que no era nuevo habiendo sido reparado anteriormente, y se le indicaron las averías antes de entrar en el taller. Adjunta documentación incorporada al expediente. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 2 de noviembre de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta en síntesis que el terminal fue entregado con el único desperfecto de la rotura del cristal de la tapa trasera. Cuando

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 2 de noviembre de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta en síntesis que el terminal fue entregado con el único desperfecto de la rotura del cristal de la tapa trasera. Cuando

Comunidad de Madrid

el empleado le solicitó que desbloqueara el móvil no le indicé el motivo, y pensé que era para anotar algún dato del propio terminal. Como había más personas en el pequeño local opté por introducir el número secreto para desbloquearlo, si hubiera sabido que era comprobar la funcionalidad hubiera salido a la calle con el empleado. No se dio cuenta de lo que ponía en la orden de reparación porque no le pidieron la firma y pensé que era un resguardo para recoger el teléfono. Cuando fue a recoger el terminal vi que habían cambiado sólo parcialmente la tapa trasera, no se había sellado el pequeño cuadrado alrededor de los objetivos de forma que sobresalían excesivamente y no quedaban protegidos. Además al chequear si el móvil funcionaba correctamente comprobé que la funcionalidad face-id no respondía, lo que verifiqué saliendo a la calle y retirando la mascarilla. En consecuencia, se negó a pagar una reparación de 120 € fallida quedando desde entonces el terminal retenido en el establecimiento. Se ha visto obligada a adquirir un nuevo terminal marca GOOGLE PIXEL 4 a 5 G el 8 de abril de 2021. Solicita una indemnización por el valor del dispositivo móvil siendo su valor de compra 683,54 € el 4 de septiembre de 2020, una vez descontado el valor de la reparación y uso durante 6 meses, que estima en 500 euros. La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. 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 la pretensión de la parte reclamante no debiendo abonar la empresa la cantidad reclamada por el valor del móvil, al considerar que la reparación efectuada no ha causado la avería en Face ID, puesto que en la orden de reparación aportada al expediente por la parte reclamante, consta que el terminal lo entregó al servicio técnico sin que funcionara el Face ID. Asimismo, en relación con el sellado alrededor de las cámaras no está acreditada en el expediente la incidencia relatada por la parte reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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 DIAS 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. Previa 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.

Comunidad de Madrid

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. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,

HACIENDA Y EMPLEO Comunidad de Madrid Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

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. Instituto Regional de Arbitraje de Consumo

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,

HACIENDA Y EMPLEO Comunidad de Madrid Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.