

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05096.6.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, 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 que compro a la empresa reclamada el 5 de febrero de 2020 un terminal Iphone 11 pro 512 Gb con dos años de garantia, el primero a cargo de ####. El 10 de marzo se estropea el telefono, se bloquea y se reinicia continuamente. Lo lleva al día siguiente a #### y certifican un error de software y que no tiene apariencia de golpes ni de nada, y que como se ha excedido el periodo de un año debe acudir al vendedor para ejecutar la garantia de dos años que ofrece. #### recoge el telefono en su domicilio por mensajero, y a los tres días le llaman diciendo que no lo cubre la garantia porque el movil esta mojado, y dos días después se lo envian a casa precintado en una bolsa con una marca de agua en la camara frontal (que no tenia) e incluso con agua en la propia bolsa precintada. Como no puede prescindir del móvil acude a #### y abona la sustitucion del terminal. Solicita la devolucion del coste total de la reparación 579 €. Aporta documentacion que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito el 7 de junio de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que: en referencia a la reparación del terminal #### iPhone 11 Pro 512GB Space Grey le comunico que, tal y como se establecen los articulos 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 garantias 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 algun defecto de origen, o averia reproducible en el momento de fa revision.No obstante, y dado que el terminal #### iPhone 11 Pro 512GB Space Grey de D. Andrés no cumple las presunciones por falta de conformidad exigibles por el citado cuerpo legal, segun la Orden de Trabajo-DOA ####, le comunicamos que el reclamante tiene a su disposicion cualquiera de nuestros Servicios Postventa, para Solicitar la reparacion de su equipo, enviandolo al fabricante.”

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de junio de 2021, del que se dio traslado a la

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 28 de junio de 2021, del que se dio traslado a la

Comunidad de Madrid

empresa reclamada, manifestando que compré el producto a ##### por lo que es esta empresa la que debe darle garantía y una solución, que no solo no se la dieron en su momento, sino que le dicen que puede contactar directamente con la marca. Ya ha comprado un nuevo terminal a Apple, adjunta factura, porque el servicio postventa de ##### no quiso hacerse cargo. 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 reclamada aporta escrito el 11 de abril de 2022, en el que reitera sus alegaciones. La parte reclamante aporta escrito el 12 de abril de 2022, en el que reitera la reclamación y adjunta documentación, que se traslada a la empresa reclamada, reclama el importe de la reparación 579 € y solicita ayuda para valorar los daños, perjuicios o intereses por el tiempo invertido desde el 10 de marzo de 2021. La parte reclamante aporta escrito el 25 de abril de 2022 en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que, en este caso al terminal no le corresponde reparación en garantía ya que como se puede comprobar en la OT de reparación que se adjunta, ésta fue rechazada por detectarse humedad en el mismo.

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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que en el documento de Orden de Trabajo de ##### consta expresamente en relación con el estado del equipo "perfecto estado", y en el apartado correspondiente al diagnóstico de la avería SAT, rotura de carcasa, rotura de pantalla y el comentario de indicador interno de humedad activado terminal completo, que son daños apreciables a simple vista, que de existir debieron ser apreciados en el momento de la recepción del terminal, por lo que se determina que los daños indicados en la Orden de Trabajo no los tenía el terminal en el momento de la recepción, concluyendo que no hay causa probada para que no se aplicara la garantía, debiendo abonar la empresa reclamada a la parte reclamante el importe de la reparación que asciende a 579 €, conforme a la factura del servicio oficial ##### aportada al expediente. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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 Arbitros 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 susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los arbitros 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.