



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05656.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 18 de febrero 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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: compró un móvil a ##### por teléfono el día 11 de octubre de 2018 y se lo entregaron el 15 de octubre de 2018. Desde el primer día funciona mal. Ha solicitado en repetidas ocasiones que se lo cambien y no quieren. Quiere que se lo sustituyan por uno igual que funcione perfectamente.

La empresa mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019 manifiesta que con fecha 15 de octubre de 2018 se hizo entrega al cliente de un terminal Samsung Galaxy S9 plus y no consta solicitud de desistimiento sobre dicho pedido o petición de aplicación de la garantía de origen, dentro de los **plazos** habilitados para dichas peticiones, 15 días naturales respectivamente. Finalizados dichos **plazos**, en caso de avería, el cliente debe llevar su terminal a un punto de servicio postventa ##### para revisión y eventual reparación del mismo. La reclamante se encuentra al corriente de pagos.

La reclamante mediante escrito de fecha 24 de diciembre de 2019 indica que informó a la empresa en el **plazo** de 1 mes desde que tuvo conocimiento de la falta de conformidad, por lo que solicita que le entreguen otro terminal en perfecto estado y no defectuoso. No quiere reparación, se debe proceder a la sustitución.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que el terminal, aunque funciona, desde el principio presenta problemas de sonido, no se oyen las llamadas, SMS, etc.

Exhibe el terminal objeto de controversia manifestando ante las preguntas de los vocales que "no se pueden ver en este momento los fallos que presenta porque pasa de vez en cuando".

Lo está abonando a **plazos** desde octubre de 2018, por lo que vencería en octubre de 2020. Señala que le ofrecieron arreglarlo, pero no lo aceptó porque conocía que al estar dentro de los seis primeros meses, se lo tenían que cambiar.

Solicita que le sustituyan el terminal.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito del 14 de febrero de 2020 y reitera las del mes de noviembre de 2019.

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 reclamante ya que no constan acreditados los fallos de funcionamiento que reclama, manifestando en el acto de audiencia que no quiso dejarlo en un servicio de atención técnica porque pidió cambio de terminal y admite estar usando el terminal actualmente.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.