



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05753.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de enero 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 Confederación de Consumidores y Usuarios, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de 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: Mandó a reparar un móvil y cuando lo devuelven se lo presentan con el cristal con fisuras, negándose a arreglarlo aún estando en garantía por mal uso por su parte, cuando ellos mismos le han presentado el móvil en un estado que no estaba. Solicita que le arreglen el terminal y la pantalla, que tiene que estar tal y como lo entregó, sin fisura. Manifiesta la reclamante que el teléfono se encuentra en la tienda ##### de Parla.

La empresa, mediante escrito de fecha 16 de diciembre, presenta alegaciones y expone que, en virtud de lo dispuesto en la normativa vigente, se tiene que aplicar al producto la garantía legal de dos años desde la entrega del terminal o dispositivo, posibilitando que éste pueda ser revisado por el fabricante y se realice sustitución siempre y cuando presente algún defecto de origen o avería reproducible en el momento de la revisión. El terminal Samsung Galaxy J5 2016 de la reclamante no cumple las presunciones por falta de confirmidad, según la Orden de trabajo. Comunican al reclamante que tiene a su disposición cualquiera de los servicios postventa para solicitar la reparación del equipo, enviándolo al fabricante.

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 explica que el terminal es de pantalla táctil y cuando se recoge por el dependiente se dice que el mismo se encuentra en buen estado, por lo que considera que no debe hacerse cargo de la rotura de la pantalla. Ella no ha roto el cristal y sigue solicitando que se lo arreglen o se lo entreguen en el estado en el que estaba y con el cristal entero.

La parte reclamada da por reproducidas sus 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: **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante, debiendo la compañía reparar el terminal "Samsung Galaxy J5 2016 IMEI ####" con cargo a la garantía del producto, que se encuentra en el establecimiento de la empresa reclamada sito en #### (Madrid).

La reclamante manifiesta que cuando acude al establecimiento y se recepciona el equipo, éste no tenía la pantalla rota, comprobándose en el documento que le entregan que en el apartado "Estado del equipo" se informa: "perfecto estado".

La empresa no ofrece información detallada de la avería que presenta el terminal ni de las intervenciones técnicas que precisa para su reparación, a pesar de tener conocimiento de las manifestaciones que formula la usuaria.

Por todas estas circunstancias, la empresa debe repararlo con cargo a la garantía legal del producto o, en su defecto, si la empresa lo estima conveniente, entregarle uno nuevo de iguales o superiores prestaciones técnicas sin costo adicional para la reclamante.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El cumplimiento se realizará por cualquier medio 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 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.



Comunidad de Madrid

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.