



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06059.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 27 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: no se repara un problema de la placa base del móvil y continuamente le pide el pin de la tarjeta SIM. No se repara, alegando rotura en el cristal, aunque está en garantía cuando lo único que tiene es un pequeño roce de 1mm en una esquina de la pantalla. El presupuesto que le ofrecen es igual al coste de uno nuevo. Solicita aplicación de la garantía y reparación. Explica que nunca ha manifestado interés en la reparación de la pantalla de su móvil, sino del fallo interno técnico de la placa base, que es lo que exige que le reparen y está cubierto por la garantía. Pide estar presente en la reparación y si la pantalla sufre algún daño, no pediría responsabilidad a la empresa.

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.
3. Inspección ocular del terminal.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Expone que en el ##### lo único que le dicen es que tiene que levantar la pantalla y que se puede romper. No comprende que abrir por arriba el terminal pueda dejarlo fuera de la garantía, desconociendo si en ese caso se puede abrir por debajo. Reitera su petición inicial: que se proceda a la reparación completa del terminal o que lo cambien por otro de las mismas o superiores características sin coste alguno. Si no aceptan ninguna de estas opciones, que le reintegren 300 euros. Aporta el terminal para que se examine su estado.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de enero de 2020 y se opone a la **reclamación**, informando que solo puede atenerse al informe técnico emitido por el #####, que adjuntan como documento 1, ya que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal y el golpe es una contingencia excluida de la garantía, debido a lo cual se realizó un presupuesto que rechaza el cliente.

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 del reclamante, debiendo la empresa elegir entre una de estas dos opciones: a) atender la reparación del terminal en garantía, b) entregarle otro de iguales o superiores características al "Samsung, modelo SM-A520F", sin ningún costo para el usuario. En este último caso, el reclamante pondrá a disposición de la empresa el que actualmente tiene en su poder.

Este órgano arbitral, tras la inspección ocular del terminal objeto de controversia, comprueba que el equipo presenta un arañazo imperceptible en una esquina superior, siendo el resto del estado físico correcto. Por lo tanto, no ha quedado suficientemente acreditado un "mal uso" referido por la empresa en la copia del informe de diagnóstico efectuado.

La empresa adjunta al informe efectuado, transcripción de condiciones particulares, en las que se menciona como "fuera de garantía" las averías producidas como consecuencia de un "uso inadecuado" no justificando el nexo existente entre "un mal uso" y que "no se lea la tarjeta SIM/avería de hardware". Se comprueba asimismo que no coinciden las causas de posible exclusión de garantía que cita el informe de diagnóstico y las que aparecen en las condiciones particulares que cita la empresa en su condición segunda.

El reclamante aporta un contrato de alta en el que se refleja el terminal entregado, pero no adjunta las condiciones de utilización o garantías aplicables al mismo, careciendo por tanto el usuario de información previa precisa en este sentido.

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 del LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

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 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.