



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06980.7.2019.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 pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN 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 lo siguiente: el día 2 de julio de 2019 llevé a reparar un iPhone 7 Plus a la tienda ubicada en el centro comercial #####. La reparación solo consistía en un cambio de pantalla que tenía rotura, el móvil funcionaba perfectamente. Se abonaron 74 euros. Al recoger el terminal, comprobaron que la cámara frontal y el botón home no funcionaban. Les dijeron que actualizaran el software, pero el problema no se resolvió.

Acudí nuevamente a la tienda y otro técnico diferente reconoció que su compañero, al cambiar la pantalla, había estropeado el botón y la cámara. Se comprometió a pedir piezas e intentar arreglarlo, pero no obtuve respuesta y el 22 de julio puse una **reclamación**. Acudí el día 8 de agosto a la tienda y me reconocieron que no eran capaces de arreglarlo.

El día 13 de agosto sufrí un intento de robo del dispositivo, se cayó al suelo y se recuperó. El único daño que presentaba era una rotura de pantalla, el resto funcionaba bien, a excepción del botón y la cámara frontal que seguían sin funcionar.

Me dirigí al servicio técnico de #####, me dijeron que el teléfono estaba bien y que la cámara y el botón home se repararían con un cambio de pantalla original. Me hicieron un presupuesto de 191,10 euros y me proporcionaron una fotografía del servicio técnico de ##### que demostraba que el teléfono funcionaba.

Con esta información me dirigí nuevamente a la reclamada, que a pesar de tener todos los datos, no me ofrecieron solución. Después me pasaron un presupuesto de 449 euros por daños internos en la placa.

Acudí nuevamente a ##### y se reparó. Adjunto presupuesto y reparación realizada con fecha 9 de octubre con un coste de 148,76 euros. Aporto el terminal para que se compruebe que está en perfecto estado.

Comunidad de Madrid

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.
3. Inspección ocular del terminal.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Reitera su petición.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de enero de 2020 y se opone a la **reclamación**. Expone que se depositó el terminal en el servicio técnico de la compañía con la pantalla rota y se aceptó el presupuesto y se reparó. Transcurrido el tiempo, acude a la tienda con la pantalla estallada y numerosos componentes afectados, sin que haya nexo de unión con una reparación anterior y el equipo presentaba síntomas de haber sido manipulado por un tercero después de su paso por el ##### de la compañía. Por ello, la empresa solo puede emitir un nuevo presupuesto para el cambio de equipo/componentes. El cliente acepta la utilización de piezas no originales, tal y como hacen constar en la orden de trabajo que el cliente suscribe, confirmando que está de acuerdo. La reclamante lo que realiza es una reparación "parcial" en un servicio técnico autorizado. El terminal, aparte de los daños físicos, también presentaba manipulación no autorizada en el software.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante. La compañía reclamada debe reintegrarle la cantidad total de 254 euros, correspondiente a la suma del importe abonado a la reclamada inicialmente por la sustitución del cambio de pantalla (74 euros) + el importe abonado a otra empresa para la reparación final conforme del equipo (148,76 euros + IVA = 180 euros).

La reclamante aporta el terminal, objeto de controversia, y se comprueba que el mismo enciende y funciona. Ha quedado acreditado que la usuaria acude al servicio técnico de la tienda en julio de 2019 para sustituir la pantalla rota del equipo, abonando por dicho trabajo la cantidad de 74 euros.

Consta acreditado que en fecha 22 de julio de 2019, la cliente presenta una hoja de **reclamación** en la tienda alegando que el móvil no funciona bien - botón home y cámara frontal -, siendo esta **reclamación** anterior a la denuncia policial de "intento de robo" de fecha 13 de agosto de 2019.

La empresa no ha desvirtuado por ningún medio esta alegación, y en la orden de trabajo del servicio técnico de fecha 21 de agosto de 2019 hace constar una observación: "la cámara secundaria se ve borrosa, tras la sustitución anterior de la pantalla y el botón home no hace bien su función".

Queda acreditado que el 16 de septiembre de 2019 volvió al servicio técnico y en esta ocasión se refleja en la orden de reparación que el equipo tiene la pantalla rota y la placa enrutada, presupuestando para este trabajo la cantidad total de 449 euros.



Comunidad de Madrid

Finalmente, el terminal fue reparado por el servicio oficial de ##### el 9 de octubre de 2019, abonando por ello la cantidad total de 180 euros.

Se considera que el cliente no fue debidamente informado respecto al tipo de pantalla que se empleó en la sustitución. Quedando acreditado que el 22 de julio la reclamante comunica a la empresa que el terminal no funciona y, a pesar de estar en garantía esta primera intervención, no se atiende por la empresa. Finalmente, la reclamante tuvo que abonar 180 euros al servicio técnico oficial del fabricante para cambiar la pantalla, sin que quede probado que el terminal precisase ningún otro componente para la reparación.

No procede el abono de ningún otro concepto solicitado ya que no se justifica ningún gasto añadido.

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 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 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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.