



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08392.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de septiembre 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 Unión Consumidores Europeos, 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 que entregó un terminal a reparar. Tras recibir una negativa del fabricante para repararlo, le entregaron un terminal SWAP el 17 de abril de 2019. El terminal era reciclado, según le comentan en la compañía, indicándole que la garantía del mismo es de 6 meses. El 10 de septiembre de 2019 vuelve a llevar el terminal a la tienda porque se apaga y tiene problemas para reconocer la SIM. Aunque reciben el terminal en garantía, transcurridos unos días le llaman diciendo que tiene que pagar la reparación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante adquirió un iPhone 7 el 18 de abril de 2018, generando un periodo de garantía de 2 años que finalizaba el 18 de abril de 2019. La reclamante solicitó la reparación el 17 de abril de 2019, y seguidamente se le proporcionó un dispositivo SWAP generando un periodo de garantía de 3 meses, con el requisito de que la reparación anterior haya sido por la misma avería que presenta actualmente. Por lo expuesto, la reparación del terminal se encuentra fuera de garantía, y puede retirar el terminal sin reparar, sin coste.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 19 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que entregó a la empresa un terminal y le entregaron a cambio una orden de reparación en garantía.

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 reclamante aportó un escrito el 26 de agosto de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando en síntesis que adquirió en la tienda online de la empresa reclamada un iPhone 7 32 GB Rose Gold con IMEI ##### el 19 de abril de 2017. A principios de 2019 comenzó a presentar un leve problema de conformidad en relación con la batería y las fotografías, por lo que se contactó con el vendedor para subsanarlo al encontrarse dentro del periodo de garantía. El 21 de enero de 2019 lo llevó al servicio oficial técnico de ##### concluyendo que se debía cambiar la lente y la batería (adjunta informe), pero la marca manifestó que no se hacía cargo porque la compra no se había realizado a ellos. Contactó con la empresa reclamada, como vendedora, que le indicó el servicio de asistencia técnica al que dirigirse, donde

Comunidad de Madrid

Deposita el terminal. Como consecuencia de este proceso de **reclamación** tiene conocimiento, sin que se le hubiera comunicado en su momento y sin su consentimiento, que el terminal que le entregaron como reparado el 26 de abril de 2019 no era el de su propiedad sino un terminal reacondicionado de similares características del que se desconocían las faltas de conformidad previas, indicado como SWAP, terminal con IMEI #####. Este terminal que le entregaron comenzó a presentar faltas de conformidad graves como apagarse teniendo la batería cargada, no reconocer la tarjeta sim, fallos que nunca se presentaron en su terminal comprado, por lo que lo llevó el 3 de septiembre de 2019 al servicio de asistencia técnica, momento en el que le explican que no es de extrañar que los fallos sean nuevos porque no es su terminal sino uno reacondicionado que le entregaron en su sustitución, y le dicen que al no haber transcurrido seis meses desde la orden de trabajo, está en garantía. Pero el 6 de septiembre recibe un sms comunicando que no está en garantía y tiene un presupuesto de reparación de 347,27 euros. Acude ese mismo día al establecimiento y deja constancia en la Hoja de Reclamaciones. El terminal quedó retenido en el servicio técnico causándole daños y perjuicios. Solicita la entrega de un terminal de la misma marca y modelo y características idénticas o superiores, nuevo, y con el periodo legal de garantía reconocido, entrega de un terminal de la misma marca y modelo y características superiores, nuevo o reacondicionado, y con el periodo legal de garantía del mismo reconocido, entrega del terminal entregado, reparado de manera gratuita y sujeto al periodo legal de garantía del mismo reconocido. Solicita asimismo que se dé traslado a la empresa reclamada del escrito con el fin de poder llegar a un acuerdo transaccional.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 24 de julio de 2020 alegando que el terminal fue depositado en uno de los Servicios Posventa para el trámite de reparación a través de la orden de trabajo ##### 4. La revisión del terminal fue realizada por uno de los servicios técnicos oficiales del fabricante con los estándares de calidad fijados por éste, en base a los manuales, repuestos oficiales e instrumentación requerida. Dicha orden de trabajo, cuyo resultado fue la exclusión de garantía de su terminal por tiempo, se encuentra amparada bajo lo dispuesto en el 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. Adjunta las Condiciones Generales de Tramitación del Servicio Posventa, manifestando que es responsabilidad directa del fabricante, a través del Servicio Técnico Oficial, determinar la vigencia de la garantía del terminal o de las gestiones que se realicen en relación a la misma.

Posteriormente, tras haber recibido el escrito de alegaciones de la parte reclamante, la empresa reclamada aporta un escrito con fecha 16 de septiembre de 2020 en el que manifiesta que reitera 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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que compró el terminal objeto de **reclamación** el 19 de abril de 2017, y lo llevó a reparar el 17 de abril de 2019 (2 días antes de que finalizara el periodo de garantía), que la empresa reclamada en aplicación de la garantía no procedió a su reparación sino que le entregó el 26 de abril de 2019 un terminal reacondicionado con otro IMEI, quedando suspendido el **plazo** de la garantía entre el 19 y el 26 abril de 2019, fecha esta última en la que se volvió a activar por el tiempo que restaba por cumplir, los 2 días, y por lo tanto cuando la parte reclamante depositó el terminal averiado el 3 de septiembre de 2019, el terminal ya se encontraba fuera de garantía. Indicar que no es aplicación el periodo de garantía previsto para las reparaciones, puesto que el terminal depositado el 17 de abril de 2019 no fue reparado, sino que se entregó otro en sustitución.



Comunidad de Madrid

No obstante, considerando en este caso que la parte reclamante no pudo ejercer su derecho de optar entre la reparación o la sustitución, que no consta que la empresa reclamada le informara que se le entregaba un terminal reacondicionado bajo la indicación SWAP, término desconocido para un consumidor medio, ni consta justificado por la empresa reclamada que la reparación del terminal hubiera sido imposible o desproporcionada, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para la reparación sin coste del terminal reacondicionado Iphone 6 32 gb Rose Gold con IMEI ##### de acuerdo con las averías indicadas en la solicitud de reparación del 3 de septiembre de 2019, con un periodo de garantía de la reparación de 3 meses desde la fecha de entrega del terminal reparado.

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.

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. Previa 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 20 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.

Madrid, 17 de septiembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####