



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09092.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que cambió la pantalla rota del móvil Wiko View, y después de su instalación se comprueba que el táctil del móvil no funciona bien, y también se nota que la luz del móvil es distinta debido a que es un cristal más oscuro el proporcionado. Cuando se le comunica al técnico, le dice que falla la placa base al quitar la pantalla, una pantalla que no es la original de Wiko como le confirma, y que no se avisa antes de proceder al cambio de pantalla. No puede comprobar si es un fallo de la pantalla porque se desechó, y al no ser la pantalla original ha perdido la garantía. Solicita que le proporcionen una pantalla de Wiko View original. En la Hoja de Reclamación, la empresa reclamada alega que la pantalla que ha puesto funciona perfectamente, y la placa base del móvil está dañada. Adjunta ticket de pago de 10 euros el 11 de octubre de 2019 y de 40 euros el 15 de octubre de 2019.

La empresa reclamada aportó un escrito el 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando expresamente someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Alega que los hechos ocurrieron un día de octubre, aunque no recuerda cuál, y que se pasó una hora inspeccionando el móvil. Le cambió la pantalla en perfecto estado, pero una semana después el cliente acude a decir que la pantalla táctil no funciona. En realidad, el móvil ha sido golpeado y el protector de pantalla que puso ha desaparecido. Al preguntarle al cliente, este contestó que lo quitó porque no le gustaba. La empresa devolvió los 10 euros de mano de obra y adjunta el ticket correspondiente. La empresa manifiesta que cuando se estropea el táctil de la pantalla por golpe o caída al suelo, aunque se cambie la pantalla nueva, no va a funcionar por mucho que se la cambie, ya que es un problema interno del móvil que se ha dañado en su interior. Además, adjunta el ticket de compra y el de devolución de los 10 euros.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 14 de febrero de 2020, del cual se dio traslado a la empresa reclamada. En dicho escrito, la parte reclamante manifestó que los hechos descritos por el vendedor no son ciertos. El móvil se llevó para cambiar la pantalla del terminal Wiko y el vendedor puso una pantalla no original sin avisar, lo que provocó el mal funcionamiento del móvil. La función táctil apenas funciona y el vendedor no puso ningún protector. Sólo cambió la pantalla con un coste total de 50 euros, pagados 10 euros de fianza antes de la reparación. No hay factura que justifique dicho protector de pantalla. El vendedor no devuelve los 10 euros de mano de obra. El ticket que adjunta es de la fianza que se deja junto con el terminal antes de la reparación.

Comunidad de Madrid

La semana pasada, tras realizar el pago, el cliente indica que el terminal no funciona correctamente. El vendedor se queda con el terminal para revisarlo y 48 horas después avisa al cliente para que lo recoja, indicando que la placa base está rota, lo cual el cliente considera falso ya que el terminal funcionaba bien. El cliente solicita la pantalla original para demostrar que el terminal funcionaba correctamente, pero el vendedor indica que ya no la tiene. Ese mismo día, el cliente pone una **reclamación** en la tienda, en la que el vendedor indica que la placa base está dañada sin hacer ninguna alusión a ningún golpe sufrido. El cliente manifiesta que las alegaciones del vendedor son falsas, indica **plazos** incorrectos, dice que pone protectores que no son verdad, y que devuelve 10 euros de una factura anterior al arreglo que es una fianza. El vendedor en ningún momento hace ninguna alusión a que la pantalla que pone no es original, a pesar de haber indicado que el cambio de pantalla costaría 50 euros en un terminal cuyo precio de mercado es de 109 euros. El cliente solicita la devolución de la reparación ya que no fue realizada correctamente ni con materiales originales.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y su pretensión, y concreta que el terminal que compró el 28 de agosto de 2018 y se encontraba en garantía oficial, funcionaba correctamente cuando lo llevó a arreglar. Cuando lo fue a recoger el 15 de octubre, observó que la nueva pantalla táctil no funciona bien en la parte inferior y que es más oscura que la original.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que no consta en el expediente informe que acredite cuál es la causa de la incidencia reclamada, y si la nueva pantalla es o no original. Que la incidencia se puso de manifiesto después de la instalación de la nueva pantalla, que la empresa reclamada no comunicó a la parte reclamante la avería que posteriormente alega, y que la parte reclamante manifestó su falta de conformidad con la nueva pantalla en el momento en el que el terminal le fue entregado en el establecimiento con la nueva pantalla. Se desconoce el estado actual del terminal, si la incidencia reclamada impide o no su funcionamiento y en consecuencia si se ha hecho uso o no del terminal desde su entrega el 17 de octubre de 2019. No consta acreditado que la empresa reclamada instalara un protector de pantalla. Queda acreditado que la parte reclamante abonó 50 euros y que la empresa reclamada no le ha hecho ningún reembolso. **En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 25 euros, y la pantalla reclamada queda en poder de la parte reclamante.**



Comunidad de Madrid

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.

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.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.