



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09473.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 102

En Madrid, a 22 de octubre 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 FEDERACIÓN REGIONAL DE ASOCIACIONES DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL 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 llevó un terminal a reparar a los tres meses de comprarlo porque no funcionaba el táctil. Al depositarlo, le entregaron un informe donde no aparece que estaba golpeado, sin embargo le informan que no entra la reparación en garantía. Solicita un terminal nuevo o reparación del mismo y una compensación económica por el tiempo en que no está usando el teléfono.

La parte reclamada alega que se ha comprobado que la ##### llevó a reparar el terminal Samsung Galaxy A50 128GB, asociado a la línea ##### con modalidad de venta a **plazos**, cuyo dictamen del Servicio Técnico ha sido que la avería no está cubierta por la garantía. En este sentido, les indicamos que no entran dentro de garantía aquellas averías que, aun estando dentro del **plazo** legal de garantía establecido, se deben a un uso indebido del terminal (mojado, golpeado,). Cuando se da la situación anteriormente indicada, el terminal se devuelve al cliente por el Servicio Técnico, bien por ser irreparable (normalmente al presentar restos de óxido) o bien se devuelve junto con un presupuesto de reparación, al no cubrir la garantía dicha avería, por ser considerada como debida a un mal uso del terminal. Los informes del Centro de Reparación Homologado del Fabricante han sido entregados al cliente en el momento de recoger el terminal y él mismo dispone de los documentos necesarios que acreditan las comprobaciones realizadas y el motivo del informe resultante. Añade que el terminal, esto es, el bien de consumo entregado al cliente, sí era conforme con el contrato en el momento de la entrega, debiéndose la imposibilidad de utilización del mismo a un uso presumiblemente poco diligente, ya que ha expuesto el terminal a condiciones poco adecuadas que ha provocado un deterioro que no cubre la garantía. Por todo lo anterior, manifiesta que ##### no debe responder de la reparación/reposición del terminal al tratarse de una avería provocada por un uso incorrecto del terminal y haberse entregado el terminal de conformidad con lo contratado.

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.

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

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**.

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 formulada por la parte reclamante, ya que no consta en la hoja de encargo de reparación daño alguno al recibir el teléfono, por lo que no está acreditado daño alguno, ni por mal uso ni previo a recibir el teléfono. Por lo tanto, **la empresa reclamada debe proceder al arreglo del mismo** o, en caso de que fuera imposible según manifestaciones del servicio técnico, **entregarle un terminal de igual o superior características**.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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