



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 12186.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 01 de diciembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación

ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE

TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS, 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 la batería del teléfono móvil no funcionaba y estaba dentro de garantía. Después de pedirle que lo llevara al servicio técnico del C#####, a pesar de que ellos no cubren garantía y tener que volver a traerlo a Preciados, lo mandaron a reparar a la garantía en junio de 2020. Diez días sin teléfono y solo le hicieron un diagnóstico, no cambiaron la batería. El problema sigue y la batería sigue fallando. En septiembre de 2021, el reclamante lo vuelve a llevar a la garantía, especificando que quiere que le cambien la batería. Otros diez días sin teléfono y cuando lo recoge, le han cambiado la batería, pero le devuelven un teléfono que no es el suyo. Este teléfono está en peores condiciones que el que dejó, con un montón de marcas en los bordes. Siempre lo llevaba con funda y con cristal templado en la pantalla y en la cámara trasera. Entiende que si el teléfono no lo pueden reparar, que se lo cambien por otro, pero no uno en peores condiciones y más cuando a este otro también le han tenido que cambiar la batería. Ahora tiene un teléfono peor, con un montón de roces, tiene que volver a comprar las protecciones y este teléfono tiene otro problema, no funciona la huella dactilar. Solicita que le devuelvan el dinero.

La parte reclamada alega que puede acreditarse que en ningún momento se le hizo entrega de un terminal de sustitución, por tanto no puede declararse que éste sea nuevo o usado porque no hay cambio. Tal y como se recoge en la TAO, al terminal se le hace un cambio de batería y de placa. En el propio resguardo de depósito, se manifiesta y el cliente corrobora con su firma, que el terminal entra con daños estéticos, por tanto el equipo es entregado tras su paso por el #####, en el mismo estado en el que fue depositado. Finalmente, destacar que el cliente conoce al firmar la otra, que en las intervenciones es posible que los protectores tengan que ser retirados para las reparaciones.

La parte reclamante manifiesta que quería explicar que las pretensiones que tenía cuando presentó la **reclamación** han cambiado, ya que ha pasado más de un año. Hoy en día me gustaría que me devolvieran el importe que pagué por el terminal, evidentemente les devolveré su teléfono (con IMEI ##### 5) si así lo desean. En todo este tiempo transcurrido desde que pasó el suceso y puse la **reclamación**, la tecnología ha avanzado lo suficiente como para que ese teléfono se quede obsoleto. No hubiese tenido ningún problema en que me devolvieran el mío (o uno nuevo) en septiembre de 2021, pero en diciembre de 2022, este ya está obsoleto, y por el

Comunidad de Madrid

precio que pagué puedo comprar otro con muchas mejores características. Adjunto el recibo de compra (ahí también puede verse el IMEI anterior: #####) y la **reclamación** que puse en su momento. Añado que llevo más de un año detrás de esta **reclamación**. Acaban de recibir un escrito con 1ª citación el 1 de diciembre de 2022 donde se me pide aportar documentación acreditativa de que se me ha entregado otro móvil distinto al comprado reparado. Ese documento lo mandé al principio. Todas las pruebas están ahí. En la foto que se titula XiaomilMEIdistinto_LI se ve claro: lo he vuelto a adjuntar marcándolo en Azul. IMEI de entrada: ##### IMEI de salida: #####. También les he adjuntado la captura de pantalla de mi teléfono (Screenshot_2022-11-29-11-26.) donde se ve el IMEI nuevo, en la última línea.

La parte reclamante manifiesta que las pretensiones que tenía cuando presentó la **reclamación** han cambiado, ya que ha pasado más de un año. Hoy en día le gustaría que le devolvieran el importe que pagó por el terminal, evidentemente les devolverá su teléfono (con IMEI #####) si así lo desean. En todo este tiempo transcurrido desde que pasó el suceso y puso la **reclamación**, la tecnología ha avanzado lo suficiente como para que ese teléfono se quede obsoleto. No hubiese tenido ningún problema en que le devolvieran el suyo (o uno nuevo) en septiembre de 2021, pero en diciembre de 2022, este ya está obsoleto, y por el precio que pagó puede comprar otro con muchas mejores características.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto que el teléfono tenía un año, que no consta la entrega de los accesorios retirados y que el IMEI recibido, #####, no coincidía con el IMEI entregado, #####, **la empresa reclamada debe devolver al reclamante el importe de 239 euros** pagados por el artículo objeto de conflicto, según factura de fecha 26/06/2020, debiendo **la reclamante hacer entrega a la reclamada del teléfono entregado**.

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.

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



Comunidad de Madrid

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 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.