



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01265.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Garantía:

En Madrid, a 20 de octubre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El pasado día 24 de noviembre de 2022 la reclamante refiere aceptar el diagnóstico y presupuesto de 120 €(IVA incluido) proporcionados por [REDACTED] para la sustitución de la pantalla completa [REDACTED] y táctil del terminal móvil, averiada por rotura tras una caída accidental. Unos días después [REDACTED] le entregó el terminal con una pantalla nueva y garantía de reparación de 6 meses.

El 10 de diciembre de 2022 la pantalla se desprende parcialmente y se vuelve a llevar a [REDACTED] y que según manifiesta el reclamante, no la habían instalado adecuadamente. Un par de horas devuelven el terminal con varias gomas sujetando la pantalla al teléfono y la recomendación de mantenerlas durante al menos una hora.

El día 27 de diciembre de 2022 amanece completamente negra y sin ninguna de sus funciones táctiles operativas. La reclamante refiere volver a llevarlo a la tienda y le dijeron que la instalación realizada era defectuosa y habían encargado una nueva y que en unas horas lo cambiarían y llamarían para recogerlo. Al llamar el reclamante le informan que es una rotura interna de [REDACTED] pieza que habían sustituido en la primera reparación y le dieron un nuevo presupuesto de 85 IVA incluido.

El reclamante refiere que se acepta el nuevo presupuesto y la empresa le dice que el teléfono estaría arreglado el lunes 2 de enero pero no es así.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "La avería del día 27 de diciembre es consecuencia de la primera reparación defectuosa de [REDACTED]. Por tanto, reclamo el importe de la segunda (85€), ya que se ha producido dentro del plazo de la garantía establecido por [REDACTED] para sus reparaciones.

Comunidad de Madrid

En su escrito de 14 de octubre de 2023 refiere: “Quiero insistir en el engaño que he sufrido por parte de [REDACTED] en la aplicación de la garantía sobre la reparación efectuada en mi teléfono.

Desde el principio aceptaron la aplicación de la garantía, ya que el teléfono no presentaba ninguna señal externa de golpe o rotura y ellos mismos me informaron de que posiblemente habrían instalado una pantalla defectuosa porque habían recibido una partida de pantallas con problemas. Días después contacté con ellos para conocer el estado de la reparación de mi teléfono y me confirmaron, definitivamente, que la pantalla que habían instalado era defectuosa y esperaban recibir material en condiciones para sustituirla nuevamente. Fue posteriormente cuando modificaron su versión, indicando que había una "rotura interna" de la pantalla que ellos habían instalado y no estaba cubierta por la garantía. Por ello, tuve que volver a pagar la sustitución de la misma.

En ningún momento pudieron demostrar la supuesta rotura interna ya que no me enseñaron la pieza sustituida a pesar de pedírsela. Incumplieron la garantía de su reparación y me sometieron a una situación de indefensión, obligándome a pagar 2 veces la misma reparación.

Por tanto, me reafirmo en mi reclamación solicitando el reintegro del importe de la segunda reparación al estar vigente la garantía de la primera.”

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “En primer lugar, nos gustaría extender nuestras disculpas por cualquier inconveniente que haya experimentado durante el proceso de revisión de garantía de su dispositivo. En cuanto a nuestra política de garantía, quisiéramos recordar que, de acuerdo con nuestras normativas internas, no podemos brindar cobertura de garantía para dispositivos que presenten daños por rotura o humedad. Esta política busca garantizar la integridad y el rendimiento óptimo de los productos que adquiere, así como asegurar que nuestros clientes reciban la mejor experiencia posible. En relación a la tardanza en el proceso de revisión de garantía, es importante destacar que nuestros procedimientos internos implican una evaluación minuciosa de cada dispositivo para garantizar su conformidad con las condiciones de garantía. Esto puede llevar un tiempo adicional, por lo que normalmente nuestras revisiones de garantía toman entre 2 a 3 días laborables. Sin embargo, en casos excepcionales, como en su situación, en la que su dispositivo fue ingresado para revisión a finales de año, puede haber demoras adicionales debido a factores estacionales y a las comunicación con nuestros proveedores. Por esto mismo mantenemos nuestra postura frente a la reclamación señalada en el inicio de este documento”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La primera reparación se realiza con fecha 24/11/2022 y el reclamante reconoce debido a un golpe. En dicha reparación tiene una garantía de 4-6 meses según consta en la factura aportada.

2º Con fecha 10/12/2022, se desprende la pantalla.

3º Con fecha 27/12/2022 la pantalla aparece negra.

4º La primera reparación es por importe de 120 € y la segunda de 85 €.

5º Entre la primera y la segunda reparación ha pasado un mes y dos días.

6º La mercantil no aporta documento alguno de que la segunda reparación sea como consecuencia de golpe o humedad para que no esté dentro de la garantía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y a falta de prueba por parte de la mercantil, que acredite que el terminal presenta daños por rotura o humedad, y teniendo en cuenta que en el momento de la segunda avería, aún estaba dentro del periodo de garantía de reparación dada por la mercantil, SE ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, debiendo la empresa reclamada, abonar el importe de 85 € de la segunda reparación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 20 de octubre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL