



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01670.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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: “El mes de diciembre de 2022 el aparato comenzó a presentar fallos en el funcionamiento -apagados y encendidos continuos- por lo que contactó con la reclamada y con fecha 29 de diciembre rechazó el presupuesto que desde [REDACTED] le remitieron ya que, si bien le confirmaba que se trataba de un fallo mecánico que reconocía la garantía y que se solucionaría, bien reemplazando la pieza para reponerla y ver si funcionaba o directamente enviando un teléfono nuevo-, le obligaba a pagar previamente la reparación de la pantalla. No obstante, acudió a la tienda de [REDACTED] y con fecha 2 de enero recibió un presupuesto mucho superior al de [REDACTED], de otro servicio técnico llamado [REDACTED] y en el cual se cambiaba el equipo y se indicaba que la avería se excluía de la garantía del fabricante.”

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 solicita: “la reparación del terminal o el reemplazo por uno nuevo”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Una vez revisada su reclamación, comunicarle que es el Servicio Técnico oficial de la marca quien desestima la reparación en garantía del producto, tras la revisión del artículo en su diagnóstico presupuestan el cambio de equipo e indican que el terminal presenta rotura de pantalla y reinicios intermitentes. Por ello, lo excluyen de reparación. Adjuntamos presupuesto e imágenes del terminal. En caso de reparación, tendría que ser bajo pago del presupuesto. Por lo tanto, no podemos atender a la solicitud del cliente”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el orden cronológico de los hechos son los siguientes:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

1. Se adquiere online el terminal el 30/12/2020.
2. En diciembre de 2022 empieza a apagarse y a no guardar.
3. El 28 de diciembre de 2022 se lleva a centro autorizado que da presupuesto (presupuesto que desde [REDACTED]).
4. El 28 de diciembre de 2022 se llama a [REDACTED] y le informan que tiene que llevarlo allí por ser un año más de garantía.
5. El día 2 de enero de 2023 presupuesto de [REDACTED] y refiere: avería excluida por el fabricante de sus condiciones de garantía por rotura de pantalla y reinicios intermitentes ([REDACTED]).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, al entender que el daño del terminal es producido por un mal uso y días antes de terminar la garantía sin que se pueda acoger a un defecto de fábrica. Así mismo, en ninguno de los presupuestos se recoge que el defecto del terminal este incluido dentro de la garantía.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a la petición de arreglo o un terminal nuevo solicitado.

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.

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

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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