



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11909.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Reparación móvil:

En Madrid, a 19 de mayo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El día 13/10/2022 a las 16.30 horas, se lleva el móvil [REDACTED] / cambiar la pantalla y despues de la reparacion se devuelve a las 19.30 horas, abonando un importe de 79 €. Doce horas después, la pantalla tiene puntos azules por lo que se llama al establecimiento para ir el sábado. Se vuelve a reparar pero le informan al reclamante que me cubre la garantia porque esta de un lado agrietado.

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: "devolución de importe pagado inicialmente, 79 € daños y perjuicios de haber ido una segunda vez, pasar 4 horas dando vueltas, pagando incluso la zona verde, y devolucion de los importes. ya no me fio de que este sitio me cambie la pantalla y luego no se haga responsable nuevamente como me ha ocurrido".

En su escrito de 23 de diciembre de 2022 refiere: "cuando se realiza la reparacion, en menos de 24 horas, la pantalla se llena de puntos azules (muestro el video) ramificandose o extendiendose en cuestion de minutos, a lo cual, hago una llamada telefonica a la empresa de reaparacion tu mundo movil, y nos comenta el operario, que nos acerquemos que nos soluciona le problema, (video en el que se graba todo y como la pantalla esta sufriendo esos puntos azules) sin explicacion la pantalla (se agrieta de un lateral) y ahora la empresa alegra que no cubre la garantia. Y solicita: 200 € en devolucion del dinero, y daños y perjuicios al estar a dia de hoy sin telefono movil, molestias por tiempo, desplazamiento, a mi juicio me han tomado el pelo ya que me tuvieron un sabado entero con mi familia en la zona de ventas "valorando la reparacion de mi movil", y a las 15.00 de la tarde, cuando llame por telefono para preguntar por el mismo, me dicen que me hacen un descuento en la reparacion.

En su escrito de 05 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “que cliente acude a tienda solicitando garantía de una reparación anterior, se ingresa para revisión y en el momento de la misma el técnico se percató de que el dispositivo tiene una rota en el lateral de la pantalla, lo cual la garantía no cubre, ya que como se indica en las condiciones generales firmadas por el mismo cliente, si la pieza reparada se encuentra mojada o con algún tipo de rotura perdería su respectiva garantía (adjunto ficha técnica firmada por cliente y con las condiciones generales mencionadas anteriormente). Propuesta de solución: podemos realizar un descuento en la reparación el cual convenga tanto al cliente como a la empresa para evitar insatisfechos de ambas partes”.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y a la vista del estado del teléfono en el que se pueden apreciar, no solo unos puntos azules, sino también un golpe en el lateral izquierdo, siendo de tal entidad, que falta una pequeña parte del cristal, no pudiendo relacionarlo con la reparación del cambio de pantalla realizada 12 horas antes.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al entender que no hay relación entre el estado del teléfono y la reparación realizada.

Así mismo, NO SE ENTRA A CONOCER las pretensiones del reclamante con respecto a la solicitud de los daños y perjuicios al no ser materia consumerista y se deja expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalada en la firma.

Madrid, 22 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



