



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13678.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de julio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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, según manifiesta la reclamante, el día 30 de Enero de 2022 me robaron el móvil, lo denuncié en la Comisaría de Policía el mismo día. Llevé la denuncia a [REDACTED] situado en CC. [REDACTED], donde lo compré (749 euros) el 19/03/2019 ya que estaba también contratado el seguro del móvil (Seguro vigente desde el 19/03/2019 hasta el 19/03/2022 fecha en la que lo di de bajo por el mal servicio recibido. Pagué durante tres años un total de 648 euros en el seguro para el móvil. Junto a la denuncia aboné 70 euros de Franquicia para que me lo remplazaran por otro. El [REDACTED] que me proporcionó el seguro al cabo de las semanas tuve que llevarlo a la tienda ya que me daba problemas la pantalla táctil y las llamadas no se escuchaban bien y se cortaban. Por lo que les pedí que me lo cambiaran por otro ya que el que me habían proporcionado no estaba en buen estado. Se envió al servicio técnico donde comprobaron que era cierto y el seguro me proporcionó un [REDACTED] ya que no tenían en stock el mismo modelo que tenía asegurado. Pasaron tres semanas desde que lo entregué en tienda, lo revisaron y enviaron el terminal a tienda donde lo recogí, Mucho tiempo de espera para solucionarlo. Al cabo de los días se desprendió la tapa que cubre la cámara trasera, por lo que inmediatamente el 23/03/2022 lo llevé a tienda y pedí que el seguro me lo cambiara por otro en buen estado ya que el seguro me habían proporcionado un terminal que estaba defectuoso mientras mi contrato con el seguro estaba vigente. A lo que alegaron que al ya no estar vigente el seguro en el momento que lo llevé a tienda solo podían repararlo, yo estaba en desacuerdo con esa solución pero se negaron a cambiarlo por otro teléfono en buen estado así que no me quedó otra opción que me lo repararan, tardaron dos semanas en entregármelo ya reparado. Mucho tiempo de espera para solucionarlo de nuevo. El 01/11/2022 tuve que llevar de nuevo este terminal a tienda ya que la pantalla de repente se quedó con manchones oscuros y de colores en toda la pantalla por lo que no funcionaba el teléfono, volví a pedir que ya que el seguro me proporcionó este teléfono en mal estado se tenía que responsabilizar de ello y darme un teléfono en buen estado ya que este desde el inicio me dio siempre problemas a lo que respondieron diciéndome que no lo iban a hacer al estar ya sin seguro a lo que yo les dije que no tenía nada que ver que ya no tuviera

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

seguro con que cuando lo tuve no me dieron un teléfono en perfecto estado tal como indicaba el seguro que estuve pagando durante tres años. El seguro no se responsabilizó y me dijeron que lo enviarían al servicio técnico para repararlo ya que estaba en garantía, a lo que yo accedí, no me quedó otra, ya que el seguro no me lo cambió por un terminal en buen estado. Hasta el 07/11/2022 el servicio técnico no me pasó presupuesto y lo hicieron porque conseguí su contacto y les pedí que me hicieran presupuesto lo antes posible, sino sigo todavía esperando a que contacten conmigo, me dijeron que la garantía no cubría ese arreglo ya que dieron por hecho que yo lo había averiado, cosa que no era cierta... me dieron un presupuesto de 100 euros inicial que podría incrementarse si al abrir el teléfono encontraban más averías. Finalmente decidí no arreglarlo, no estaba dispuesta a dar más dinero a esta empresa, encima por reparar un terminal que me dio el seguro defectuoso que se negó a cambiarlo por uno en buen estado y después del mal servicio que he recibido. Todas las gestiones con el seguro, que contraté aquí, y el servicio técnico se han tramitado desde la tienda [REDACTED], han sido ellos los intermediarios- Finalmente, después de meses intentado que esta compañía me diera un móvil en buen estado, he tenido que comprar un móvil nuevo en otro establecimiento por lo que pido que el responsable me indemnice por los daños ocasionados y el pésimo servicio prestado. Solicita que el responsable me indemnice por proporcionarme en dos ocasiones terminales en mal estado y por los daños ocasionados por ello.

La parte reclamante añade que sólo se me ocurre reclamar económicamente el equivalente a las cuotas pagadas al seguro, ya que no fue efectivo su servicio: 648 euros, la franquicia del teléfono de reposición al que robaron, ya que finalmente me quedé sin teléfono 70 euros, valor del teléfono que tuve finalmente que comprar: 1159 euros. Por tanto la cuantía total sería de 1877 euros.

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.

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 por cuanto, visto que la avería arrastrada es la misma que la inicialmente detectada, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante la cantidad de 260 euros**, según valoración del terminal en el mercado a día de la celebración de la Audiencia, **más 70 euros** de la franquicia, **total 330 euros**.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]