



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00146.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que hace tres semanas deja su dispositivo [REDACTED] para reparar el botón de encendido en el establecimiento, en ese momento, se me indicó que el plazo de reparación sería de 2 horas. Pasadas estas 2 horas, recibo una llamada del local indicándome que por culpa del técnico por no aplicar el suficiente calor la pantalla del dispositivo, la cual era original, había resultado dañada y que debía cambiarse. En el momento, me indicaron que ellos se harían cargo de la reparación pero en ningún momento me indicaron que fuese a ser sustituida por una pieza no original. Por culpa de esto, el plazo de reparación que me indicaron fue de 48 horas, y, pasadas estas horas, acudo de nuevo al establecimiento a preguntar por mi dispositivo y me indican que debo esperar 24 horas más, ocasionándome un perjuicio al no tener acceso al dispositivo. Me gustaría destacar una frase que me dijeron mientras preguntaba en la tienda, esta frase es "bastante que te hemos reparado la pantalla". Tras ocurrir esto, me dispongo a enviar un correo electrónico con intención de solucionar de manera amistosa esta incidencia, exigiendo una compensación por el tiempo extra que permanecí sin acceso al móvil. Hoy, de nuevo, el botón de encendido deja de funcionar y mientras cogía la factura para ir a quejarme en la tienda, me percaté de que la pantalla tiene fallos y que al entrar a los ajustes del dispositivo el mismo me muestra una alerta indicándome que la pantalla no es original. Cuando llego a la tienda para reclamar, me dicen que sí, que me recogen el dispositivo pero que la pantalla no podría ser original ya que ni siquiera [REDACTED] reparaba estas pantallas, que en estas situaciones, lo que hacía la propia marca era proporcionar un nuevo dispositivo. Ante esta situación, y teniendo en cuenta que el tener una pantalla que no es original por algo que no es culpa mía causa que el dispositivo pierda valor, exijo una solución y ante la ausencia de soluciones solicito una hoja de reclamaciones. Al solicitar la hoja de reclamaciones, me entregan una que no se ve con claridad y una sola copia, sin siquiera instrucciones y mientras la relleno, uno de los empleados y el responsable del establecimiento me dice "Si te llevas la hoja de reclamaciones no te cogemos el móvil", negándome de esta forma o bien mi derecho de garantía o a presentar una hoja de reclamaciones. Ante esta situación, decido romper la hoja de reclamaciones y salgo del Centro Comercial [REDACTED] hacia un lugar donde suele haber policía, por lo que procedo a indicarles la situación y es la propia Policía Municipal [REDACTED] la que acude conmigo a la tienda y les indica que de no entregar la hoja de reclamación levantarán acta por la negativa a hacerlo y las multas de consumo por este motivo son cuantiosas

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 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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: " Por todo lo indicado anteriormente, solicito la reparación del dispositivo completamente, colocando una pantalla original ya que en ningún momento acepté que se colocase una pantalla no original a mi dispositivo ocasionando una pérdida de valor, y, de no ser posible sustituir la pantalla por una original, la entrega de un dispositivo de similar o superiores características que sí lo posea.

En su escrito de 10 de enero de 2024 refiere: ". Hace 3 semanas dejé mi dispositivo [REDACTED] para reparar el botón de encendido, en el momento, me indicaron que el plazo sería de 2 horas. Pasado este plazo, recibo una llamada indicándome que por culpa del técnico al no aplicar el suficiente calor la pantalla se ha roto y que la repararían, pero ahora en 48 horas. Pasado este plazo, acudo a la tienda y me indican que debo esperar 24 horas más ocasionándome un perjuicio al no tener acceso al dispositivo. Destacar que al preguntar me dijeron "bastante que te hemos reparado la pantalla". Ahora, el botón deja de funcionar de nuevo y me percaté de que la pantalla sustituida no es original cuando antes de la rotura, por causas imputables al establecimiento, sí que lo era, causando que el dispositivo pierda valor. Destacar que debió personarse Policía Municipal ya que alegaron "si te llevas la hoja de reclamaciones no te reparamos el móvil", negándome de esta forma el derecho a reclamar o el derecho a garantía y solicita: Reparación del botón defectuoso, así como sustitución de la pantalla falsa y con errores en el menor plazo posible por una original. Destacar que una empleada del establecimiento me indicó que ni siquiera Apple realizaba a través de su Soporte Técnico reparaciones de pantalla cuando se encuentra dentro de garantía, y, que la solución que ofrece [REDACTED] es la sustitución por un dispositivo nuevo. Evidentemente, al haber sido reparado por personal externo a [REDACTED] pierdo dicha garantía, quedando en manos de la garantía de [REDACTED] de un año, por lo que solicito, que de no ser posible sustituir la pantalla por una original se me reemplace por un dispositivo de similar o superiores características o en su defecto reciba el valor de mercado de un nuevo dispositivo; o, que, por el contrario, se me ofrezca alguna alternativa para recuperar una pantalla original sin coste extra".

En su escrito de 02 julio de 2024 refiere: " En primer lugar, creo conveniente decir que tal y como se manifestó en las primeras alegaciones realizadas, tras haber sido retirado el teléfono móvil supuestamente completamente reparado y disponible para su uso el día 09/12/2023, tras haber pasado menos de un mes el móvil vuelve a presentar los mismos errores con el botón lateral de encendido, así como otros errores nuevos

relacionados con la pantalla sustituida, pantalla a cuál presentaba multitud de errores en el táctil, así como en la imagen. Tras el día 07/01/2024, tan solo 29 días después de retirar el dispositivo dejar el móvil para su reparación en el mismo establecimiento, el teléfono es reparado tal y como indica el reclamado según afirman sustituyendo la pantalla de nuevo por una original de la propia marca del dispositivo, en este caso, [REDACTED] aunque esto es algo que en ningún momento se llega a demostrar mediante ningún documento a pesar de las peticiones al momento de la recogida por mi parte.

Una vez retirado el teléfono a los 5 días desde su depósito, continúo con el uso habitual del dispositivo cuando a la semana siguiente la pantalla se bloquea sin permitir su uso de ninguna forma, motivo por el cual vuelvo a acudir al establecimiento y deposito el móvil en concepto de "Revisión de garantía". Tras acudir de nuevo a retirar el teléfono por este motivo, en el establecimiento me indican que debo pagar un total de 65,00€ en concepto de "Desbrickeo", cuando en ningún momento se había

autorizado por mi parte la reparación con tal coste, ya que como he comentado, el dispositivo se dejó únicamente para revisión de la garantía por la pantalla sustituida hacía menos de una semana. Tras discutir con el personal de la tienda a causa de este acontecimiento y tras solicitar



Comunidad de Madrid

una nueva hoja de reclamaciones, nada más realizar dicha petición una de las empleadas me dice que en esta ocasión y de forma excepcional no se cobrarán los 65,00€ de reparación.

Tras retirar el teléfono móvil este día y continuar con su uso habitual, a los 2 meses de su retirada comienzan a aparecer líneas de color verde y blanco en la pantalla, tal y ha alegado el reclamado que sucedió cuando ellos sustituyeron la pantalla inicialmente. Tras acudir de nuevo al establecimiento y comentar el problema, recogen el teléfono móvil por revisión de garantía dado que considerando que la pantalla había sido reparada hacía poco tiempo y una pantalla original de [REDACTED] de media dura años y no dos meses como estaba sucediendo. Al poco tiempo de depositar de nuevo el dispositivo, recibo una llamada para que acuda a la tienda y me dicen que ese fallo no lo cubre la garantía porque cito "No te cobramos la reparación, no puedes venir encima a pedir que te la cambiemos otra vez", palabras textuales de uno de los empleados del establecimiento, indicándome que debo pagar un total de 169,90€ tal y como se indica en el documento aportado junto a este escrito. Me gustaría añadir en este punto, que tras haber sucedido esto, se me imposibilita completamente el hecho de acudir a otro establecimiento ya que según dijo el propio empleado, "Si el móvil es reparado en otro establecimiento, pierde la garantía de las piezas reparadas con nosotros", motivo por el cual me veo obligado a continuar reparando mi dispositivo en este establecimiento. Al acudir a recoger el móvil no solo me veo obligado a pagar por una reparación que estaba cubierta por la garantía, sino que en esta ocasión, me percató que la salud de la batería de mi dispositivo se había visto reducida en cuestión del tiempo que había durado la reparación de un 84% a un 76%, algo que, a pesar de no conocer demasiado sobre teléfonos móviles me parece bastante extraño sobre todo teniendo en cuenta que la reparación duró un total de 2 horas y en los más de 10 meses que tenía el móvil tan solo se había deteriorado un 16%. Ante este hecho y al no darme ninguna explicación, solicito que lo dejen reflejado este hecho en la hoja de entrega del móvil, a lo que se niegan, motivo por el cual firmo como disconforme esta entrega. Además de ello, en esta ocasión al percatarme de esto, solicito una nueva hoja de reclamaciones para expresar lo ocurrido en esta ocasión, aunque antes de llegar a rellenarla decidí presentar alegaciones junto a esta reclamación ya existente para que se tuviese en cuenta en la resolución de este expediente.

Además, creo necesario recordar la actitud del encargado de la tienda al momento de pedir la primera hoja de reclamaciones, amenazándome con no recoger mi dispositivo si me la llevaba, negándome el derecho a garantía. Motivo por el cual acudió la Policía Municipal [REDACTED] al establecimiento por lo que debería constar acta por parte de los agentes que acudieron.

Es por tanto, que tras haber sufrido estas dilaciones y circunstancias que no solo me han costado dinero sino que además han provocado que durante bastante tiempo no dispusiese de acceso al móvil, además del cobro de 169,90€ de una reparación que cubría la garantía y un mal trato o sustitución desautorizada de la batería original de mi dispositivo, considero más que razonable ser indemnizado no solo con la devolución del coste de la reparación que cubría la garantía, sino también una indemnización del valor de mercado de un dispositivo de similares características (599 €) o superiores, teniendo en cuenta que este modelo ya no se encuentra en venta en tiendas oficiales de la marca con el coste que esto supone, teniendo en cuenta que el dispositivo objeto de esta reclamación se encuentra prácticamente inutilizable a causa de todos los errores provocados por este establecimiento.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 26 de junio de 2024 se refiere: El 09/12/23 a las 13:04 ingresa a nuestro laboratorio el dispositivo [REDACTED] por fallo en botón de encendido y procedemos al desarme del mismo para realizar la revisión correspondiente previa a la reparación. Al momento del desarme se genera una línea verde en pantalla por presión y se comunica al cliente que debemos realizar el pedido de la pantalla y de Flex de encendido porque no tenemos Stock de ambos, se comunica que debe llegarnos en 2 a 3 días y el cliente acepta.

El día 11/12/23 a las 22:44 recibimos un correo con las pretensiones del reclamante a lo que al día siguiente cuando recibimos el pedido de pantalla y Flex de encendido, accedemos y aceptamos dejar la reparación a coste 0.



Comunidad de Madrid

El día 12/12/23 se realiza la entrega del dispositivo reparado aceptando la propuesta del cliente en no cobrar la reparación y dando de igual forma 1 año de garantía por la nueva pantalla y Flex de encendido.

El conflicto fue resuelto de manera favorable para ambas partes y rápidamente”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente se dan los siguientes hitos:

1º El reclamante refiere: un error humano del técnico encargado de la reparación del móvil al no aplicar el suficiente calor para retirar la pantalla esta había resultado dañada y debía ser reparada provocando una demora de 1 a 2 días.

2º El reclamante refiere que le informan que se sustituye la pantalla de nuevo por una original de la propia marca del dispositivo, en este caso, [REDACTED] aunque esto es algo que en ningún momento se llega a demostrar mediante ningún documento a pesar de las peticiones al momento de la recogida por mi parte y que 5 días se bloquea sin permitir su uso de ninguna forma y se pagar un total de 65,00 € en concepto de “Desbrickeo”.

3º A los 2 meses de su retirada comienzan a aparecer líneas de color verde y blanco en la pantalla.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que el reclamante acude al servicio técnico por un problema diferente al generado y reconocido por la mercantil, y que se genera y es consecuencia de su intervención, **SE ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a cambiar la pantalla del dispositivo por una de similares características a la original que el dispositivo tenía el primer día al llevar a reparar y dejando así el teléfono en perfecto funcionamiento para uso.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR