



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00601.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 25 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^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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: La reclamante refiere comprar un teléfono móvil [REDACTED], incluyendo un seguro de daños por un mes, a los pocos días sufre un daño en la pantalla por un pequeño golpe y se lleva a reparar; tras abonar 20 € de franquicia de reparación, se recoge con la pantalla reparada, pero presentando un defecto en el micrófono ya que al deslizar el dedo por la pantalla, se graban unos ruidos muy molestos de golpes en las notas de voz y al hablar durante el transcurso de las llamadas, habiéndolo entregado hasta en 3 ocasiones para su correcta reparación, pero siguen devolviéndolo siempre defectuosos. Este defecto siempre es comprobado por los empleados que lo recogen en la tienda

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 solicita: "Al no saberlo reparar de manera correcta, solicito que me devuelvan el importe abonado para la compra del teléfono móvil y la franquicia, o me den otro de sustitución que funcione correctamente".

En su escrito de 11 de abril de 2024 refiere: Que efectivamente se realizó un cambio de pantalla en garantía, pero fue en el mes de febrero, recogiendo el teléfono el día 20 de ese mes y no el día 18 de marzo, que fue cuando se realizó el segundo cambio de pantalla porque se había despegado de la primera reparación. No es cierto que desde el día 18 de marzo [REDACTED] no tenga conocimiento de nueva incidencia hasta la notificación del procedimiento arbitral, ya que la incidencia de los problemas con el micrófono por los que se oyen ruidos en forma de golpes cuando se utiliza el teléfono (siendo este el defecto que se está reclamando), lo conocen desde el día 27 de febrero que se entrega el teléfono para reparar por ese motivo, además de constar claramente en la reclamación que se presenta a su departamento de Atención al Cliente el día 1 de abril. Por tanto, el fallo no viene derivado de la sustitución de la segunda pantalla, si no desde la primera reparación de la misma y solicita: Como ya se expuso en la primera reclamación,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

debido a que el servicio técnico no sabe reparar de manera correcta el teléfono, algo que ha quedado acreditado en las tres ocasiones que lo he llevado a reparar, vuelvo a solicitar que me devuelvan el importe abonado para la compra del teléfono y la franquicia, o me den otro de sustitución que funcione correctamente.

En su escrito de fecha 9 de septiembre de 2024 refiere: Que hasta el momento actual en el que se encuentra la reclamación, no se ha recibido ninguna comunicación del reclamado accediendo por parte del mismo a lo solicitado por el reclamante. Reflejando en las alegaciones realizadas por el reclamado que habían sustituido la pantalla por otra, cuando la reclamación no se realiza por ese motivo, se realiza por presentar tras esa reparación un defecto en el micrófono, ya que, al deslizar el dedo por la pantalla, se graban unos ruidos muy molestos de golpes en las notas de voz y al hablar durante el transcurso de las llamadas. Solicita Como ya se expuso en la primera reclamación, debido a que el servicio técnico no sabe reparar de manera correcta el teléfono, algo que ha quedado acreditado en las tres ocasiones que lo he llevado a reparar, vuelvo a solicitar que me devuelvan el importe abonado para la compra del teléfono y la franquicia, o me den otro de sustitución que funcione correctamente. Cuantificación económica actualizada de su solicitud TOTAL QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS 579 €

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 03 de abril de 2024 refiere:

PRIMERA. - Atendiendo al fondo del asunto, manifestamos que al reclamante se le hizo un cambio de pantalla en garantía, el 18/03/2023, sin que hasta la notificación del procedimiento arbitral s hubiera tenido conocimiento de nueva incidencia.

El cambio obedeció a la queja del cliente, al considerar que su pantalla no había sido correctamente sustituida, pese a no detectarse el fallo que el cliente indicaba, por parte del servicio técnico y habiéndoselo comunicado al reclamante.

Por tanto, no pudiendo valorar, la existencia de un nuevo fallo en la segunda pantalla sustituida, al no haber sido el equipo revisado por el sat, procede una revisión para poder verificar la existencia de un fallo y proceder con cargo a la garantía, en caso de no tener origen en un mal uso del consumidor”.

En su escrito de 6 de septiembre 2024 refiere: “Que habiendo recibido citación de Audiencia haciendo uso de lo dispuesto en el artículo 44 del Real Decreto 231/2008, por medio del presente escrito y para que sean tenidas en cuenta en el acto, aportamos las siguientes, **ALEGACIONES:**

PRIMERA. - Reiteramos lo dispuesto es fase de mediación.

“Atendiendo al fondo del asunto, manifestamos que al reclamante se le hizo un cambio de pantalla en garantía, el 18/03/2023, sin que hasta la notificación del procedimiento arbitral se hubiera tenido conocimiento de nueva incidencia.

El cambio obedeció a la queja del cliente, al considerar que su pantalla no había sido correctamente sustituida, pese a no detectarse el fallo que el cliente indicaba, por parte del servicio técnico y habiéndoselo comunicado al reclamante.

Por tanto, no pudiendo valorar, la existencia de un nuevo fallo en la segunda pantalla sustituida, al no haber sido el equipo revisado por el sat, procede una revisión para poder verificar la existencia de un fallo y proceder con cargo a la garantía, en caso de no tener origen en un mal uso del consumidor”.

Por tanto, manifestamos que el cliente debe depositar el terminal para su diagnóstico, sin poder valorar un fallo que no ha sido revisado por el sat”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere:”Atendiendo al fondo del asunto, manifestamos que al reclamante se le hizo un cambio de pantalla en garantía, el 18/03/2023, sin que hasta la notificación del procedimiento



Comunidad de Madrid

arbitral s hubiera tenido conocimiento de nueva incidencia”.

2º El reclamante refiere: “un defecto en el micrófono ya que al deslizar el dedo por la pantalla, se graban unos ruidos muy molestos de golpes en las notas de voz y al hablar durante el transcurso de las llamadas, habiéndolo entregado hasta en 3 ocasiones para su correcta reparación, pero siguen devolviéndolo siempre defectuosos y este defecto siempre es comprobado por los empleados que lo recogen en la tienda”.

3º El dispositivo se adquiere el 01/02/2023, según factura.

4º La trazabilidad de los echos sería así: 1º se adquiere el dispositivo online el 01/02/2023 y se recoge el 03/02/2023; 2º 09/02/2023 se lleva por primera vez; 3º 20/02/2023 se abona la franquicia de la reparación; 4º 27/02/2023 primera reparación; 5º 07/03/2023 segunda reparación; 5º 16/03/2023 tercera reparación.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que el terminal adquirido con fecha 01/02/2023 no fue reparado de forma correcta desde la primera vez que se llevó a la mercantil, ni en las sucesivas veces, y estando dentro de la garantía del vendedor, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder a la devolución del importe del terminal y la franquicia que asciende a 579 €.

Así mismo, la mercantil debe proceder a comunicarse con el reclamante por escrito para proceder a la entrega del terminal, en el lugar y forma indicado por esta y cercano al domicilio del reclamante.

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.

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, 25 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]