



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07841.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de mayo de 2024 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 el 15 de marzo detecta que aparece un punto negro en el pliegue de la pantalla del teléfono, a los 20 minutos se extiende a lo largo de todo el pliegue y deja de funcionar la función táctil de la pantalla superior. Al día siguiente se comunica a [REDACTED] la incidencia y les reclama una solución y que lo van a gestionar por la garantía y que Celeris recogerá el terminal móvil para llevarlo al servicio técnico.

Con fecha 24 de marzo le indican que la reparación con número [REDACTED] ha sido presupuestada por un valor de 480,99 €, solicitando aceptación o rechazo del presupuesto. En el caso de rechazar el presupuesto le indican que cobraría 6,05. En el presupuesto alegan que el terminal móvil se encuentra fuera de garantía por daños en cosmética (pintura, pelado, corrido y golpeado) y golpe y daño en display.

El 29 de marzo contacta telefónicamente con [REDACTED] y pone una reclamación informando de lo acontecido y le responden que van a realizar revisiones.

Con fecha 8 de abril, [REDACTED] le indica que tiene que acudir a un establecimiento de su compañía para la revisión del terminal averiado y envió a servicio técnico de [REDACTED] volviendo a reclamar la avería del teléfono y la tramitación de su garantía.

El día 10 de abril el reclamante acude a la tienda [REDACTED] y se tramita el terminal averiado con la siguiente información: Cliente vuelve a mandar terminal a reparación por la línea fundida en el display en la zona del pliegue, el terminal no se ha golpeado, no presenta arañazos ni desconchones, solicita la reparación del mismo ya que es un defecto de fábrica reconocido por [REDACTED]. Pero la respuesta de [REDACTED] al segundo envío del terminal el 12 de abril es la misma información del pasado 24 de marzo.

Al ir a recoger el terminal este tiene el protector levantado y en mal estado, y también arañazos por lo que el 8 de mayo de 2023 acude a la tienda y reclama daños y perjuicios.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la devolución del terminal una vez entregado el mismo por mi parte a quien corresponda si el resultado fuera favorable, ya que si me lo reparan el terminal estará obsoleto".

En su escrito de 27 de noviembre de 2023 refiere: "se ratifica en lo anterior y aporta documentación"

En su escrito de 22 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "██████████, con D.N.I. nº ██████████ en nombre y representación de la mercantil ██████████ con CIF nº ██████████ y domicilio a efecto de notificaciones en la Calle ██████████ (Madrid 28003), ante el Instituto Regional de Arbitraje de consumo de la Comunidad de Madrid comparezco y como más fuere procedente en Derecho. DIGO Que mediante el presente escrito y habiéndose sido notificada a mi representada en fecha 02 de abril de 2024, comunicación remitida por Instituto Regional de Arbitraje de consumo de la Comunidad de Madrid (Nº de Doc.: 21/043246.8/24), en virtud de la cual se le da traslado de la solicitud de reclamación presentada por ██████████ evacuando en tiempo y forma el trámite conferido al efecto, vengo a formular las siguientes ALEGACIONES Que en relación a la reclamación presentada por ██████████ decimos lo siguiente: Que el comercial que le atendió, en base a la reclamación del cliente, realiza correctamente las gestiones pertinentes, tanto por la empresa, como por el fabricante del mismo. Que dicho terminal presenta una rotura en display cuando el cliente lo trae a la tienda, hecho que no se le puede imputar a la empresa ██████████ por lo que, una vez más siguiendo protocolos de actuación, se envía al fabricante para su valoración y reparación. Que el fabricante en su valoración técnica del terminal, le presupuesta al cliente la reparación necesaria, el cual lo rechaza y por lo tanto ██████████ como distribuidor, no puede realizar ninguna gestión más, al respecto, pues es el fabricante quién en base a las condiciones de su garantía es el que habla con él cliente para darle solución al desperfecto con el que el cliente trae el terminal.

Que, una vez rechazado el presupuesto de reparación ██████████ ya no puede realizar ninguna gestión más al respecto cuando el Servicio Técnico del fabricante, en base a su análisis le comunica al cliente que dicho terminal debe ser reparado en base a los daños que tiene. Que ██████████ se ratifica en todo lo comentado en este escrito y las alegaciones realizadas por el comercial en la hoja de reclamaciones presentada por el cliente, en base a que el terminal que trae el cliente ya tiene el desperfecto por él indicado y que ██████████ en su buen hacer, ha intentado ayudar al cliente en la medida de sus posibilidades, gestionando con el Servicio Técnico del terminal pero no por ello tiene responsabilidad del uso del terminal por el propietario, ni de la decisión del propio Servicio Técnico de su valoración de reparación, el cual ha realizado las gestiones con el cliente directamente. SUPLICO Tenga a bien admitir el presente escrito, por hechas las manifestaciones que en su cuerpo contiene y en mérito a las mismas se sirva tener por evacuado en tiempo y forma el trámite requerido, y en mérito al mismo, desestime la reclamación presentada por ██████████ por entender que no es responsabilidad del distribuidor la decisión tomada por el Servicio Técnico de la marca.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO de NO ENTRAR CONOCER sobre la pretensión, al entender, que no existe relación contractual entre el reclamante y el reclamado, dado que el segundo únicamente ejerce de receptor del equipo por mandato de un tercero, por tanto no tiene obligación ni responsabilidad alguna en la controversia planteada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 08 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL