



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08028.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de diciembre 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que "El día 01 de junio de 2024 solicité el cambio de pantalla y tapa trasera de mi móvil en el establecimiento. El importe pagado por el cambio de pantalla y tapa trasera fue de 270€, en efectivo, no admitían pago con tarjeta. Tras recibir el móvil, una vez en mi domicilio constaté que este no cargaba la batería correctamente, lo que indica un evidente daño adicional causado durante la intervención realizada. Al día siguiente me dirigí al establecimiento y me aceptaron el móvil para volver a revisarlo. Al próximo día me lo entregaron y aparentemente funcionaba correctamente pero después de unas horas dio el mismo fallo. Al volver de nuevo me dijeron que el fallo no tenía nada que ver con el arreglo de pantalla y que no se hacían cargo de nada." SOLICITA: "1. Restauración por un dispositivo similar o superior categoría y el reembolso completo de los 270€ pagados por el servicio. 2. Una compensación diaria de 150€ por los daños y perjuicios ocasionados por no disponer de mi móvil operativo, a partir de la fecha en que se realizó el servicio hasta la resolución satisfactoria de esta reclamación. Total valoración: 1.000€"

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

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura FA-10234 de fecha 05/06/2024 por importe de 270€, concepto pantalla low cost y tapa trasera.
- Aporta hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento reclamado de fecha 05/06/2024 en el que manifiesta que, después de la reparación, el teléfono Iphone 13 sigue sin funcionar.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 26/11/2024 en el que manifiesta que "El día 1 de junio de 2024, el cliente solicitó el cambio de pantalla y tapa trasera de su dispositivo móvil, por un importe de 270€, que fue abonado en efectivo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Posteriormente, el cliente nos notificó que, al recibir el dispositivo nuevamente en su domicilio, este no cargaba correctamente la batería, lo que indicaba un posible daño adicional durante la intervención realizada. Al recibir el dispositivo de nuevo en nuestro taller, constatamos que el teléfono se encontraba en "modo DFU", que es un modo utilizado para restaurar el sistema operativo del dispositivo. Este modo puede ser provocado por un posible fallo en la actualización del sistema operativo, no por un daño físico o un error relacionado con la intervención que realizamos en su momento. Tras varios intentos con diferentes sistemas de restauración, pudimos restablecer el funcionamiento del dispositivo. Al comprobar el terminal, se verificó que, aunque el cliente mencionó que no cargaba, en realidad el dispositivo sí estaba cargando correctamente. Dicho esto, nos gustaría resaltar que, en todo momento, el cliente no respetó el plazo de tres días indicado en la hoja de revisión de garantía que se entregó al momento de realizar la intervención. Este plazo es necesario para poder realizar una comprobación exhaustiva del sistema y verificar que el dispositivo funcione correctamente. En este caso, el cliente exigió una solución inmediata sin darnos tiempo suficiente para realizar las pruebas pertinentes. Posteriormente, el cliente nos notificó que el dispositivo presentaba nuevamente el mismo fallo, pero insistió en que no podíamos contar con el tiempo mínimo requerido para realizar una revisión profunda. Le informamos que necesitábamos al menos tres días en el taller para realizar una prueba de diagnóstico completa, pero el cliente se negó a permitir dicha revisión. Entendemos que el cliente se siente insatisfecho con la situación, pero queremos recalcar que, bajo las condiciones en las que se nos presentó el dispositivo, hemos cumplido con el protocolo adecuado para realizar el diagnóstico y restauración del sistema. Estamos dispuestos a realizar una revisión detallada si el cliente respeta el tiempo necesario para ello y nos permite comprobar el funcionamiento del dispositivo a fondo." Aporta orden de reparación N.º ORDEN N.º 9455 Fecha de impresión: 26/11/2024 y N.º ORDEN N.º 9462 Fecha de impresión: 26/11/2024.

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 02/12/2024 en el que manifiesta que:

1. Acuerdo para la reparación y mis circunstancias personales Informé claramente al establecimiento que no residía en Madrid y que mi estancia en la ciudad era limitada. El personal aceptó realizar la reparación dentro del tiempo disponible, y en ningún momento se me notificó que sería necesario un plazo adicional de tres días para pruebas posteriores. Este hecho, que ahora se alega como justificación, nunca fue comunicado ni incluido en la hoja de garantía entregada. Por tanto, resulta improcedente culparme de no haber respetado dicho plazo, ya que no formó parte de las condiciones acordadas inicialmente.

2. Problema técnico tras la reparación inicial Entregué el dispositivo con daños físicos en la pantalla delantera y la tapa trasera, siendo los únicos problemas presentes en el momento de la reparación. Tras la intervención del taller, el móvil dejó de cargar, lo que constituye un daño nuevo que no existía previamente y que imposibilitó el uso del dispositivo. Este fallo, que no ha sido negado por el establecimiento en su respuesta, evidencia que el problema fue ocasionado durante la reparación.

3. Responsabilidad del establecimiento El establecimiento menciona que el dispositivo fue puesto en "modo DFU" para restaurar el sistema operativo, pero no asume la posible relación entre esta manipulación y el fallo de carga. De acuerdo con las normativas aplicables, el establecimiento es responsable de cualquier defecto o daño derivado de la intervención realizada. En este caso, el móvil no me fue entregado en condiciones funcionales, lo que constituye un incumplimiento de su obligación de garantizar una reparación adecuada.

4. Daños y perjuicios ocasionados Además de dejar el dispositivo inutilizable, el fallo me dejó sin móvil durante tres días, lo cual tuvo un impacto significativo en mi vida personal y profesional, considerando que mi móvil es una herramienta indispensable para mi actividad diaria y para mantenerme comunicado.

5. Propuesta de resolución En vista de lo anterior, solicito que se reconozca la responsabilidad del establecimiento por los daños causados y que se me ofrezca una solución justa que incluya: o La reposición del dispositivo por uno nuevo o el pago del valor del mismo, dado que el daño causado lo ha dejado inutilizable.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

o La devolución íntegra de los 270 euros abonados por una reparación que no solo fue defectuosa, sino que generó un problema adicional.
o Una indemnización económica razonable por los daños y perjuicios ocasionados, especialmente considerando que estuve tres días sin móvil debido a la falta de una solución adecuada.”

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 **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por [REDACTED] puesto que la empresa reclamada no ha podido atender en garantía la reparación ya que el reclamante no ha depositado el teléfono para poder valorar el origen de la avería, según establece la normativa vigente. Todo ello sin perjuicio de que el reclamante, si lo considera oportuno, lo deposite en el establecimiento para que se repare a cargo de la garantía de la reparación ya que se encuentra dentro del período de garantía.

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.

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

Madrid, 05 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL