



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09299.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 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 de Grafeno, 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:"

En su escrito de 26 de marzo de 2024 refiere:" El litigio sigue en la misma situación, después de varios intentos de mediar telefónicamente, en todos ellos [REDACTED] me indica que no me preocupe que me van a dar una solución con un terminal nuevo o algún tipo de solución y así llevo un año esperando sin recibir más respuesta ni llamadas las cuales me indican que me van a realizar Objeto de pretensión y cuantía económica: Mi pretensión es única y exclusivamente que me cambien el terminal que estoy pagando por un modelo actual de [REDACTED]

[REDACTED] y yo seguir pagando las cuotas del nuevo terminal y que me descuenten de este lo ya pagado por el dañado, o en caso de devolución de lo ya pagado, que se pare el renting de este terminal dado que me encuentro pagando 2 terminales, el afectado y el que me tuve que comprar de nuevo por que tampoco asumieron el devolvérmelo inservible, por que tarde más de 48 horas por asuntos personales en reclamar el estado en que me lo había devuelto el servicio técnico en el 2º envió a través de la tienda.

En ningún momento se me indicó ni verbalmente ni por escrito que tenía 48 horas para reclamar los daños causados al abrir el terminal. Esto indica que en el primer envió ni siquiera lo abrieron porque lo hubiesen dañado igual, dado que cualquier móvil al abrirlo para reparar se dañan las pantallas, y ahora en vez de tener una línea de fundido entre las dos pantallas plegables, lo que ocurre es que directamente ya no se ven.

La proposición económica es o que me devuelvan lo ya pagado hasta el momento (531,8196 €) y en caso de abono dejar de pagar el terminal que aún sigo pagando y no puedo usar porque me lo han devuelto destrozado y alguna compensación por los gastos ocasionados en fotocopias, gasolina, transporte y molestias causadas por no asumir la garantía del terminal y no cumplir las condiciones del renting; en el cual si un teléfono se daña son ellos los que deben tramitar la garantía dado que es un renting y deben asumir el cambio de terminal.

En las pruebas ya aportadas se pueden ver que las fotos facilitadas por el servicio técnico de [REDACTED] no se corresponden con mi terminal, ya que cuando en su primera respuesta el servicio técnico indica que el terminal estaba golpeado yo llamo a [REDACTED] y me indican que lo lleve a una tienda física y lo entregue allí y que en la tienda indiquen en qué estado va el teléfono. Yo les indico que mi teléfono ni tiene golpes ni desconchones de pintura ni nada roto tal y como alega el servicio técnico, que cuando lo llevo a la tienda [REDACTED] para que me tramite él envió, la propia empleada de [REDACTED] indica en la hoja de envió, que el terminal no presenta golpes, ni arañazos, ni desconchones en la pintura y que se envía por una línea de fundido en el pliegue de la pantalla que se dobla, única y exclusivamente. "Este defecto de fábrica fue reconocido por [REDACTED]" y así quedo indicado en la hoja de envió rellenada por [REDACTED] empleada de la tienda [REDACTED] (Tienda oficial [REDACTED] y en la hoja adjuntada en las alegaciones anteriores.

Indicar que [REDACTED] está haciendo esto mismo con todos los usuarios a nivel mundial a los que se les va el display simplemente por un mal diseño del terminal que afecta a su uso, también señalar que el terminal en ningún momento se ha golpeado y que esto ocurrió con el teléfono en uso apoyado en su base de carga, y al que de repente le salió un punto negro, el cual se extendió en cuestión de segundos a lo largo del display, decir que llevo más de 20 años comprando móviles a [REDACTED] y jamás les he reclamado nada ni he tenido problemas hasta que me han dado un terminal con defecto de fabrica

Ruego a los árbitros den solución a esta reclamación, solución la cual yo he buscado por todos los medios a través de [REDACTED] y [REDACTED] y en todas ellas me han indicado que me la darían y que no me preocupara y lo único que han hecho es burlarse de mí y sigo sin haber recibido solución alguna por su parte

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema les informo, de que, hemos contactado con el SAT/Fabricante y nos indica que envió el terminal en dos ocasiones, en ambas se le ofreció al Cliente un presupuesto porque la reparación era incompatible con el régimen de garantía (se adjunta partes ARBCRS32



Comunidad de Madrid

de reparación). A través de incidencia [REDACTED] se anexo las fotografías del equipo enviadas al Cliente junto con los presupuestos, donde se señalaba los desperfectos incompatibles con la garantía y se anexaba también un documento correspondiente a un "Extracto de las advertencias de la guía rápida" que se incluyen con estos equipos.

Por último, indicar, que, el servicio de reparación tiene unas condiciones de servicio que el Cliente acepta cuando envía el terminal, entre las que se encuentra el pago de 5€ + Impuestos, por gastos de gestión si el presupuesto es rechazado, y dicho importe se liquida en la factura de servicio para los abonados de [REDACTED]

En el caso de que se convoque Junta Arbitral en relación a este tema; habrá de tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008, [REDACTED] manifiesta la improcedencia de admitir el arbitraje único cuando la cuantía de la controversia sea superior a 300 euros".

En su escrito de 08 de abril de 2024 refiere: "En relación a la vista que tendrá lugar el próximo día 10 de mayo de 2024, les informo de que una vez consultados nuestros archivos y revisado el proceso de atención a esta reclamación entendemos correcta la resolución adoptada y comunicada en nuestro escrito de 08 de septiembre de 2023, en la cual nos ratificamos y adjunto les enviamos duplicado.

Una vez examinada los documentos aportados por ambas partes y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante, al constatar, que el terminal se encuentra en garantía, y que los daños que presenta no son causados por el reclamante o al menos, la reclamada no realiza actividad probatoria alguna contraria a esta afirmación, no constando en el expediente documento alguno de recepción y entrega del terminal donde la reclamada hubiera podido hacer constar cualesquiera defecto o daño del terminal que condicionara su reparación en garantía.

Por ello, y dado el tipo de contrato de suministro del terminal y su forma de pago, este Colegio Arbitral acuerda que la empresa reclamada deberá entregar al reclamante un terminal del mismo modelo o similares características y el reclamante debe seguir abonando las cuotas del contrato hasta la terminación del mismo.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, con respecto a los daños y perjuicios ocasionados, al no estar documentados ni cuantificados y no ser materia de consumo.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 10 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL