



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13753.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de julio 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

" El día 14 de mayo de 2023 deja un teléfono móvil para su reparación. El día 28 de mayo, se lo entregan- supuestamente reparado- y abonando 260 euros. Ese mismo día se devuelve, ya que no funciona el bluetooth y no podía emparejar con ningún dispositivo, problema que antes de la reparación no presentaba.

El día 24 de junio le llaman para decirle, que estaba reparado y se lo entregan, en esta ocasión sale un mensaje que indica " que la cámara del móvil, no es la original, pero se lo llevan tras convencerle que, tras actualizarse se arreglaría el problema.

Vuelve a llevarlo el día 20 de agosto con otro problema y lo recogen el 22 de septiembre, sin batería y sin funcionar la cámara.

En estos cuatro meses han estado sin móvil y comprueba que no pueden solucionar el problema. Presenta hoja de reclamaciones ."

Solicita recuperar el dinero abonado por las reparaciones, para llevarlo a otro sitio a reparar. La cuantía reclamada asciende a 260 euros.

LA EMPRESA mediante escrito del día 19 de junio de 2023, manifiesta que tras dejar en su laboratorio el terminal [REDACTED] apagado, elaboran un presupuesto el día 16 de mayo de 2023, en el que le comunican el importe de la reparación y que el fallo se encontraba en el sector de radiofrecuencia del dispositivo y deben realizar un cambio de placa en sector RF. Una vez se recibe la pieza, se hace la reparación y comprueban que el dispositivo enciende y pasan sistema operativo sin pérdida de datos, sin embargo la cámara trasera muestra aviso de cambio de cámara no original, pero al comparar el nº de serie, el servidor de [REDACTED] informa que SI es la cámara original, por lo que el cliente es informado de la necesidad de reinstalar todo el sistema operativo y que esa operación, no garantiza que pueda funcionar.

El día 28 de mayo el cliente decide llevarse el terminal, explicándole como puede reiniciar el sistema. Vuelve a llevarlo, tal y como él expone en sus alegaciones el día 28 de mayo de 2023, con el problema de bluetooth, le explican que reparación hay que hacer y que tardaría 21 días en llegar la nueva pieza.

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 último fallo que presenta el equipo- en fecha 25 de agosto de 2023-, se le informa al cliente de la posible solución y que tardaría unos 15 días. El cliente acepta y es informado de que el día 22 de septiembre, puede recogerla y ese mismo día, decide retirarlo sin queja del servicio del día 22 de septiembre, y ese mismo día por la tarde, presenta una hoja de reclamación, por todo el tiempo transcurrido hasta entregarle el equipo, y solicitando que le devolvieran el dinero, llevándose el terminal en pleno funcionamiento y de manera gratuita. Ellos han intentado resolver todos los inconvenientes surgidos de forma rápida y garantía de 1 año.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del solicitante**, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de **130 euros**, correspondiente al 50% de la cantidad abonada reclamada.

Se entiende que existe una corresponsabilidad entre las dos partes enfrentadas, ya que por un lado el solicitante lleva su teléfono a reparar a un establecimiento, del que no se acredita que sea servicio oficial de la marca y tras ofrecerle un presupuesto, éste es aceptado y acepta sucesivas intervenciones sobre el mismo.

La empresa expone que ha ido informando de todas los trabajos a realizar, no siendo negado por el consumidor y se han atendido en garantía de- sin coste adicional- para el reclamante. No obstante, a pesar de los intentos realizados, cuando se retira el terminal, el día 22 de septiembre de 2023 ni reclamante ni empresa reclamada, prueban funcionamiento correcto del terminal, por lo que se estima que el reintegro del porcentaje acordado.

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.



Comunidad de Madrid

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, 03 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]