



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15750.3/2023

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 que el 28 de julio presentaba sobre calentamiento al enchufarlo al cargador original de [REDACTED] hasta el punto de provocar un levantamiento en la carcasa producto del hinchazón de batería. El 3 de septiembre decide llevarlo con pretensión de devolverlo y en su defecto le sugirieron llevarlo al servicio técnico, sin especificar el precio de la franquicia, asegurando que podría arreglarse ya que estaba en garantía según fabricante. En el plazo de un mes entre numerosas llamadas, el 26 de septiembre, la reclamante refiere conseguir que un empleado abra una incidencia pero sin respuesta. El 30 de septiembre, se presenta en la tienda donde se da cuenta que la incidencia no se había abierto al no ponerla en copia. Ese mismo día abre otra para dos días mas tarde recibir el teléfono y teniendo que pagar 40 € del seguro. Al revidarlo observa que la carcasa y cámara había sido reparadas, pero pero al enchufarlo seguía recalentándose.

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: "Una vez revisado el estado, me presenté para solicitar la devolución puesto que no estaba dispuesta a más dilaciones, a lo que se negaron por política de empresa, ofreciéndome volver a enviarlo sin costo puesto que reconocieron que se había reparado mal. Parafraseando a [REDACTED] el 25 de octubre, "según presenta el SAT su terminal presenta daños por mal uso y estos quedan excluidos", resalto aquí el motivo inicial: el teléfono estuvo en sus manos un mes y en ningún momento lo comunicaron, aparte de haber arreglado la carcasa y no la batería y ofrecerme volver a enviarlo. No he recibido ni factura ni póliza. Decido entonces presentar concepto del móvil y franquicia del seguro del mismo.

En su escrito del 10 de septiembre de 2024 refiere: "En respuesta a la alegación presentada por [REDACTED] nos remitimos al informe técnico presentado por [REDACTED] el 25 de septiembre del 2023, el cual detalla que el terminal presenta una hinchazón sin presentar evidencia de un golpe que haya podido ocasionar el desprendimiento de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la carcasa por la parte trasera, la cual fue evidentemente provocada desde dentro por un incremento del volumen de la batería. Además, en el momento en el que le entregamos el móvil a los dependientes de la tienda en [REDACTED] le informé que al poner el dispositivo a cargar se calentaba.

En el momento de la entrega del dispositivo en la tienda, aun teniendo la garantía nos instaron a enviarlo al servicio técnico ya que nos negaron la devolución del dinero, sin especificar que la reparación del móvil nos costaría 40 € de franquicia del seguro.

Al cabo de un mes, después de numerosas llamadas sin éxito a la tienda, conseguí que el 26 de septiembre un dependiente abriese una incidencia por no tener noticias del teléfono, el 30 de septiembre me presenté en la tienda sin aviso previo para pedir explicación y me informaron de que la incidencia no había sido presentada ya que se habían olvidado poner a quien debían en copia del correo. Ese día se presentó una incidencia (30 de septiembre) y dos días más tarde apareció el teléfono, el cual recogió mi pareja en la tienda pagando los 40 € de franquicia.

Al revisar el móvil veo que la carcasa y la cámara trasera están reparadas, pero al enchufar el móvil al cargador se seguía sobrecalentando, cuando en la orden de reparación se detalla que el móvil presenta un deterioro en la parte posterior sin haber recibido ningún golpe y que la batería no dura lo que se espera en términos habituales, estando ambas cosas en garantía según pone en la orden adjunta por la tienda el día 4 de septiembre de 2023, cosa que en las alegaciones [REDACTED] niega a posteriori explicando que los daños son provocados por un supuesto mal uso, cuando uno de sus propios dependientes me dijo la primera vez que llevé el móvil, que él tenía el mismo modelo y que a él le pasaba lo mismo.

Al día siguiente de que mi pareja recogiese el móvil en la tienda y viéramos que estaba mal reparado, decidí personarme en la tienda para solicitar la devolución del dinero puesto que no estaba dispuesta a seguir esperando (para ese entonces yo llevaba un mes sin móvil), cuya contestación fue una propuesta de volver a enviar el móvil al servicio técnico sin coste alguno porque era evidente que el terminal no se había reparado correctamente.

Solicita la devolución del terminal (Adjunto los conceptos pagados solicitados en archivo PDF, siendo los 239,00 euros y los 550,00 en concepto del teléfono [REDACTED] y los 40,00 euros restantes en concepto a la franquicia del seguro)".

En su escrito de fecha 10/09/2024 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 6 de septiembre refiere: "Atendiendo al fondo del asunto, reiteramos lo dispuesto en nuestro escrito de contestación a la hoja de reclamación.

Se adjunta copia de la factura de compra del terminal, la respuesta la hoja de reclamación, y los informes del sat.

Respecto de la posible incidencia con la batería, destacar que es enviado si anotar en la orden de reparación, que la batería se encontraba hinchada, sin que dicho vicio fuera igualmente detectado por el servicio técnico.

Si el consumidor considera que en la actualidad y debido a un origen independiente, la batería se encuentra hinchada, debe remitirse al sat y actuar conforme al origen del fallo.

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

1º Se adquiere el 28 de julio de 2023 un producto reacondicionado y el 13 de septiembre de 2023 ya se lleva al SAT con distintos problemas.

2º La garantía dada por la empresa refiere: "Cubrirá las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años (ventas a partir del 01/01/2022) desde la entrega de los productos. No estarán cubiertas por la garantía, las averías producidas por un uso inadecuado. Para productos puestos a nuevo, Km0 y terminales de exposición de la [REDACTED] en modelos de generaciones superiores al [REDACTED] (en adelante, productos "Renuevos"), tal y como se ha



Comunidad de Madrid

acordado con el cliente, será de dos años desde el momento de su entrega. Para productos puestos a nuevo, Km0 y terminales de exposición de otras marcas y [REDACTED] en modelos de generaciones inferiores al [REDACTED] (en adelante, "productos usados") tal y como se ha acordado con el cliente, será de un año desde el momento de su entrega.

3º Solicita la devolución del móvil, el importe del seguro y la garantía. Tenemos tres importes: 239,00 € y 550 € ([REDACTED]) y 40 €(seguro), siendo los 239,00 euros y los 550,00 en concepto del teléfono [REDACTED] y los 40,00 euros restantes en concepto a la franquicia del seguro".

4º La mercantil refiere un mal uso y por eso no entra dentro de la garantía.

5º El producto está dentro de la garantía ya que se adquiere con fecha 28/07/2023.

6º En los partes aportados, en el de 06/09/2023 y en el de 25/09/2023 refiere que no carga la batería y que esta despegada la carcasa, pero no refiere que esta hinchada la misma.

7º La mercantil aporta factura, que no queda acreditado que fuera conocida y entregada a la reclamante en el momento de la compra.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y pudiendo constatar que el terminal esta dentro de la garantía dada por el vendedor, y no queda acreditado un mal uso de la reclamante, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder a devolver los importes abonados por la reclamante 239,00 € y 550 €(adquisición Iphone 12 Pro)y 40€(importe del seguro) de la misma forma en la que se abonarán.

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: