



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17193.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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:

Ante la situación de desacuerdo y aconsejada para seguir con la reclamación desde OMIC Madrid, pongo los hechos ante el IRAC. He comprado mi teléfono [REDACTED] por 774€, el día 18/11/23. El 23/09/2024 me pongo en contacto con el Servicio Técnico de [REDACTED] (por la recomendación de la dependienta de [REDACTED], ya que el marco lateral izquierdo se ha empezado a despegar y por el uso se ha empezado a romper. Desde el Servicio Técnico, me envían el día 23/09/24 un presupuesto de reparación de 466€, ya que según ellos esta rotura no entra en la garantía. Un teléfono de menos de 1 año de uso, sin signos de mal uso, sin rasguño y con pantalla funcionando perfectamente, el desprendimiento del marco al rededor de la pantalla no es un defecto de fabrica.

Solicita, reparación sin coste alguno el marco de la pantalla del teléfono.

Cuantificación económica 466 euros.

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.

LA EMPRESA reclamada presenta un escrito el 05/05/25, mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

“les detallamos que, que una vez analizada la orden de reparación emitida por el fabricante, respecto al dispositivo [REDACTED] adquirido para la línea [REDACTED] cuya copia adjunta la abonada en su escrito, se confirma que el dictamen del Servicio Técnico que se ha hecho cargo de la reparación del mismo, señala que la avería no está cubierta por la garantía.

En este sentido, les indicamos que no entran dentro de garantía aquellas averías que, aun estando dentro del plazo legal de garantía establecido, se deben a un uso indebido del terminal. Cuando se da la situación anteriormente indicada, el terminal se devuelve al cliente por el Servicio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Técnico, bien por ser irreparable (normalmente al presentar restos de óxido) o bien se devuelve junto con un presupuesto de reparación, al no cubrir la garantía dicha avería, por ser considerada como debida a un mal uso del terminal. Los Informes del Centro de Reparación Homologado del Fabricante han sido entregados a la cliente en el momento de recoger el terminal y dispone de los documentos necesarios que acreditan las comprobaciones realizadas y el motivo del Informe resultante.

De acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios el vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.

Salvo prueba de lo contrario, se entiende que un producto es conforme con el contrato cuando se ajusta a la descripción del vendedor, es apto para el uso a que ordinariamente se destinan los productos del mismo uso, se adapta a las especialidades requeridas por el consumidor, y presenta la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor puede fundadamente esperar.

En el caso que nos ocupa, el terminal, esto es, el bien de consumo entregado al cliente, sí era conforme con el contrato en el momento de la entrega, debiéndose la imposibilidad de utilización del mismo a un uso presumiblemente poco diligente, ya que ha expuesto el terminal a condiciones poco adecuadas que ha provocado un deterioro que no cubre la garantía”.

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** la pretensión de la persona reclamante ya que examinadas las fotografías aportadas y el resto de documentación incorporada al expediente- informe oficial del servicio de asistencia técnica- se estima que el deterioro y estado presenta el terminal no es compatible con un defecto de origen y por tanto no se puede reparar con cargo a la garantía legal de los bienes de consumo.

La persona solicitante, NO ha desvirtuado por otros medios el contenido y consideraciones del informe emitido por el servicio técnico.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.



Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]