



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02543.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de octubre de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que habiéndose comprado un terminal Iphone a través de su plataforma online en julio de 2016, con fecha diciembre de 2017 comienza a presentar vicios ocultos. Lo envía hasta 4 veces al servicio técnico y dos cambios de terminales, sin solucionar el problema. En el último de estos envíos al servicio técnico se solicitó la devolución del importe.

Solicita que le reintegren el importe íntegro del compra del terminal (314,00 euros) abono del importe que se vió obligado a pagar por un terminal de sustitución (59,90 euros), importe de la llamada al servicio técnico (6,45 euros) e indemnización por 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.

La parte reclamante manifiesta por escrito para este acto de audiencia, que no se ha solucionado su problema por lo que se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 548 50 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 8 de octubre en las que se indica que el reclamante adquiere el 30 de julio de 2016 el terminal Apple Iphone 5S Space Gray de 16GB 1216626 con precio de 314 euros.

El primer informe de reparación es de 29 de diciembre de 2017 y el servicio técnico oficial de la marca, especifica que se ha cambiado por otro.

El segundo informe indica que hay fallo de software, y se actualiza.

El tercer informe, en fecha 12 de marzo de 2018 se vuelve a cambiar el equipo.

Cuarto informe de 20 de marzo de 2018 fallo de software y el quinto y último informe de 11 de abril de 2018, repite diagnóstico.

Consideran que no procede devolución del importe del producto porque en todo momento se trata de fallos de software en los que no sabemos el uso que está dando el cliente. Ni el abono del móvil de sustitución adquirido por él ya que es decisión externa a la empresa. Tampoco coste llamadas ni daños y perjuicios.

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, declarándose resuelto el contrato de compraventa suscrito entre las partes en fecha 2 de agosto de 2016 por el que se adquiere el terminal Apple Iphone 5S Space Gray de 16 GB, debiendo la empresa **reintegrar** al usuario **la cantidad total de 314 euros- precio abonado-**.

Ha quedado acreditado que el equipo presenta fallos de funcionamiento a los cinco meses de su compra y que la empresa procede a su sustitución, sin que el nuevo terminal sea conforme. Se comprueban visitas al servicio técnico, hasta en cinco ocasiones, sin conseguir que el producto funcione correctamente, por lo que se considera que se debe dejar sin efecto esta compraventa con devolución del precio abonado, según factura adjunta.

No procede el abono de otras cantidades solicitadas ya que los gastos en los que incurre el reclamante, son consecuencia de decisiones personales del cliente y no imputables a la empresa.

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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 09 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL