



LAUDO ARBITRAL

(TELEFONIA MOVIL)

N/R.: 01692/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: mandó un móvil a reparación por estar la batería hinchada e inservible. El teléfono no funcionaba por este motivo y, por lo tanto, no se podía hacer copia de seguridad de los datos que contenía (fotos, datos y archivos de audio hechos con la grabadora del teléfono). Lo único que se pidió al servicio técnico fue la sustitución de la batería por otra nueva. Se puso expresamente en la hoja de asistencia no hacer actualización del software del teléfono por contener éste datos importantes ya mencionados. El servicio técnico hizo caso omiso y actualizó el teléfono, borrando así todos los datos, causando un gran perjuicio al cliente. Se han borrado cientos de fotos de varios viajes que ya nunca podrán ser recuperadas, se han borrado archivos de audio de decenas de clases de datos, que ya no se pueden recuperar, se dijo claramente que no se tocara el teléfono que era un problema de batería. Se reclama 1.000 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 26 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que tienen constancia de que el terminal XXX, perteneciente al reclamante fue depositado en uno de sus Servicios Postventa para el trámite de su reparación a través de la orden de trabajo. La reparación del terminal fue realizada por uno de los Servicios Oficiales del fabricante, con los estándares de calidad fijados por éste, en base a los manuales, repuestos oficiales e instrumentación requerida. El Servicio Técnico no se hace responsable de posibles pérdidas de datos en cualquier soporte, por lo que se recomienda hacer copias de seguridad, así como no entregar con el terminal ninguna información o archivo que pueda contener datos de carácter personal, confidencial o sensible, dado que el Servicio de Asistencia Técnica podría requerir el acceso a dicha información. La orden de trabajo cuyo resultado fue la reparación en garantía de su terminal, se encuentra amparado bajo lo dispuesto en el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. El reclamante presenta escrito de fecha 10 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que no se encuentra satisfecho con la contestación dada, ya que XXX no le ha ofrecido ningún tipo de

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

indemnización para paliar el problema y el agravio que le

ha causado. Según su respuesta, la reparación se llevó a cabo por el servicio oficial del fabricante, según sus estándares de calidad. Lo único que el Servicio Técnico debía hacer era sustituir la batería defectuosa, y lo que hicieron fue borrarle todos los datos del teléfono. Dio orden expresa de que esos datos o fueran borrados, ya que al no poder encender el teléfono por esta batería defectuosa no podía hacer ninguna copia de seguridad en el ordenador, era totalmente imposible. Xxx no le ofrece ninguna solución, ni total ni parcial, por lo que desea seguir con la tramitación de este expediente

El Órgano 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 presenta escrito de fecha 18.09.15, en el que alega, en síntesis, que el motivo de su reclamación es que en garantía se envió su terminal para la reparación de la batería, que se encontraba hinchada e inservible. Por escrito se informó al servicio técnico que no se realizara ningún tipo de actualización del software del terminal, por encontrarse datos importantes dentro del mismo. No se podía realizar copia de seguridad de los archivos. El servicio técnico desoyó las instrucciones que se le dieron. No ha recibido de Xxx ningún tipo de solución a sus requerimientos. Se han vulnerado gravemente sus derechos como consumidor. Lo único que solicita es llegar a algún tipo de acuerdo con Xxx, en el que se le ofrezca algún tipo de compensación económica por el perjuicio tan grave que le han ocasionado.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 13 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que acerca de la cuestión planteada sobre los datos que contenía el terminal XXX cuando lo llevó a reparar el 04.10.2014, se remiten a las Condiciones Generales de Reparación con STA Oficial el Servicio Postventa, en su primer y segundo párrafo, y que adjunta para su conocimiento.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda no entrar a conocer la pretensión del reclamante, toda vez que los perjuicios ocasionados al consumidor no los causó XXX sino el Servicio Técnico Oficial XXX, que no es parte en el procedimiento arbitral, por lo que al comprobar el Órgano Arbitral, en este sentido, que la continuación de las actuaciones resulta imposible, conforme a lo establecido en el art. 48.3 c) del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda expedita la vía judicial para el reclamante.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX