



LAUDO ARBITRAL

(TERMINAL)

N/R.: 01789/2015

RECLAMANTE: D. XXX
NIF XXX

RECLAMADO: XXX
XXX

En Madrid, a 11 de septiembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

DªXXX, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 lo siguiente: en el mes de julio de 2013, circuló una oferta de teléfonos móviles y tabletas de XXX, interesándose por el XXX. El 01.08.2013 formalizó la compra por valor de 249 €. Al ir utilizando el teléfono, detectó que los datos del sistema del almacenamiento interno crecían de forma incontrolada, quedando sin memoria, impidiendo su normal funcionamiento. En noviembre de 2013 contactó con XXX atención al cliente y servicio de apoyo técnico, donde le recomendaron que utilizara la aplicación XXX para ver la distribución de datos, lo hizo, pero el problema persistió, intentó hablar con XXX a lo largo de diciembre, sin éxito. El 16.12.2013 envió correo electrónico, que no tuvo contestación. El problema se mantuvo. El 04.03.2014 consiguió hablar con el servicio de apoyo técnico, donde le pidieron enviara un correo, que así lo hizo el mismo día, que fue contestado con el envío de un enlace de sobra conocido, la aplicación XXX. Siguió el consejo, pero tampoco solucionó el problema. A falta de solución, envió el teléfono a fábrica, para que fuera reparado, lo que supuso un perjuicio al estar quince días sin él, y no siendo ofrecido un teléfono de sustitución. Se le facilitó un informe detallado en el que se explicaba el mal funcionamiento. Se devolvió en abril de 2014, pero continuó presentando el mismo problema. En octubre la memoria tenía un 85% de ocupación. Contactó con XXX no tuvo éxito, envió correo electrónico el 27.10.2014, que tampoco tuvo respuesta. Se envió otro correo el 30.10.2014, que tampoco tuvo respuesta. En diciembre tuvo que volver a restituir el teléfono a su configuración de fábrica. Ante a falta

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de solución, transcurridos 18 meses, reclamó ante la Dirección

General de Consumo, el 23.01.2015. Desde que se presentó el problema, a los pocos meses de la compra, XXX no ha mostrado el más mínimo interés en solucionarlo. Por ello, solicita le sea devuelto el importe pagado, ya que casi después de dos años, el teléfono no ha funcionado nunca. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que contesta por escrito de fecha 17 de junio de 2015, en el que alega, en síntesis, que acepta el procedimiento de arbitraje propuesto por el órgano competente, sometiéndose a la decisión arbitral por la que se obligue al cumplimiento de la decisión emitida. Se encuentra adherida al Sistema Arbitral de Consumo de la Junta de la Comunidad de Andalucía de 10.09.2014. Con la intención de no ver perjudicado al reclamante, opta por adherirse al sistema de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Reitera las alegaciones presentadas en el escrito de fecha 23 de abril de 2015. Tras la adquisición del producto, el 25.03.2014 el cliente solicitó la tramitación de la garantía, alegando problemas de almacenamiento. El servicio técnico no tiene constancia de solicitudes de reparaciones o incidencias posteriores, más allá de la consulta de cómo gestionar el almacenamiento del dispositivo. Realizan una precisa trazabilidad y registro de sus incidencias, información que en todo momento se ha proporcionado al cliente. En ningún momento se ha negado servicio ni puesto inconveniente en atender las incidencias. No se entiende exactamente qué reclama el cliente. Es normal que en terminales electrónicos se vaya ocupando la memoria a medida que se vaya haciendo uso de ellos. Es necesario dedicar periódicamente una pequeña parte de tiempo a la gestión de los archivos almacenados en los dispositivos móviles, eliminado o extrayendo contenidos. Es una tarea necesaria para un funcionamiento óptimo del dispositivo. El cliente actúa por desconocimiento del adecuado manejo del producto y/o gestión de su información en el mismo. No tienen inconveniente para retirarle de nuevo el terminal y realizar otra limpieza de memoria sin coste adicional.

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 comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade, en síntesis, que, no sólo se trata de un problema técnico, que viene dado porque los datos del sistema se van quedando almacenados, van creciendo y no hay posibilidad de borrarlos, sino además, de un aspecto administrativo, al no ser solucionado el mismo, no obstante haberlo puesto en conocimiento de la reclamada, en donde se obtiene como única respuesta, que no se instale antivirus. Este problema determina la lentitud en el funcionamiento del aparato, todo ello, sin perjuicio de poner de manifiesto, que aparece un “malware”, siendo llamativo que ofreciendo este producto mediante una publicidad dirigida para personal del XXX, salga la información de que este tipo de terminales disponen de un localizador del titular del producto. La cuestión fundamental es que el teléfono no ha funcionado, desde su origen, como debiera, y tiene que estar borrando datos continuamente, aunque



Comunidad de Madrid

tampoco esa es la solución.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de su representante, quien, en síntesis, alega que el teléfono que adquirió el reclamante, cumple con las expectativas de lo que se le ofreció, debiendo tener en cuenta que los avances tecnológicos hacen que un producto que se adquiera hoy, puede quedar obsoleto al poco tiempo. Ese tipo de terminal estaba previsto para el momento que fue lanzando al mercado, quedando corta la memoria de que dispone al tiempo de su adquisición, puesto que la tecnología es muy cambiante. No obstante, cree que ha habido buena voluntad para cambiarle el teléfono. No hay que olvidar que la memoria del terminal es de un giga. Como existen otros modelos, en los que las características van siendo mejores, ofrece como solución el plan renove, pudiendo adquirir otro terminal, por el precio de 89 €, cuyo precio real es de 189 €, disponible para clientes a los que se les han quedado cortas las prestaciones de sus teléfonos. No tiene otra opción, porque es el propio sistema del modelo, que es lo que compró, y lo que había en ese momento.

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 las pretensiones del reclamante**, por lo que, como quiera que no existen elementos técnicos acreditativos de que el terminal objeto de la reclamación, adolezca de un defecto de origen, determinante de su ineficacia para el fin que debe prestar, lo que hubiera producido su reposición, por otro nuevo de iguales o superiores característica, o en su caso, la devolución de su importe, si bien existen indicios de que se hayan producido incidencias, que le han producido un funcionamiento irregular, pero teniendo presente el ofrecimiento de la reclamada, de poner a su disposición, otro terminal al precio de 89 €, así como el hecho de que el reclamante ha venido usando el terminal, lo que hace inviable que por los motivos expuestos, sea resarcido con la devolución del importe total del coste de su adquisición, ya que se debe tomar en consideración el criterio de depreciación del producto, precisamente por su uso, **procede que la reclamada reembolse al reclamante la cantidad de 89 €**

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.

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

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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, 11 de septiembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo XXX

Fdo.: XXX