



## LAUDO ARBITRAL

REPARACIÓN TERMINAL

N/R.: 03809 /2015

**RECLAMANTE:** Dª XXX

**RECLAMADO :** XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 15 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de ARBITEL 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 llevó a reparar el terminal XXX con la pantalla rota abonando por la reparación 113€, y posteriormente el teléfono ha presentado averías que no tenía antes de la reparación: no funciona la tecla de volumen, el vibrador, el altavoz, la luz de pantalla, los auriculares, teniendo inhabilitado el giro de pantalla ésta gira, y la batería se recalienta. Las reparaciones posteriores se han tramitado como garantía de fabricante (aporta copia), cuando han sido ocasionadas por la primera reparación. Durante todas las reparaciones estuvo sin móvil, y no le ofrecieron un móvil por las molestias ocasionadas. Solicita un móvil nuevo precintado en su caja, o los 449€.

La parte reclamada aporta escrito con fecha 3 de diciembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el equipo de la reclamante no fue adquirido en su establecimiento, actuando como servicio técnico oficial de la marca. Detalla los defectos del terminal e intervenciones llevadas a cabo. Al no ser un terminal adquirido en la empresa, si el cliente no está conforme con el diagnóstico y considera que el defecto es de origen y corresponde cambio de equipo, debe acudir a su establecimiento de compra.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 11 de enero de 2016, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que es cierto que el teléfono no lo compró en XXX, pero no se queja de un defecto de fábrica, sino de la mala reparación realizada por la empresa por la que abonó 113 euros, que ha estropeado partes que funcionaban perfectamente en el momento en que entregó el terminal, por lo que considera que debe aplicarse la garantía de la reparación y no del fabricante. Considera que tras tantas reparaciones el móvil ha sufrido daños irreparables causados por tantos cambios de piezas, ensamblaje y desensamblaje...que aunque no impiden el funcionamiento básico del terminal, sí que son apreciables en el uso normal del móvil (en cámara, gps, conectividad...). Por este motivo y por las molestias causadas (tiempo, desplazamientos, ausencia del móvil por largos periodos...) considera que deben entregarle un móvil nuevo del mismo modelo o el equivalente actual.

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.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada no comparecen a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que la empresa reclamada no es responsable de las averías reclamadas, puesto que no fue la empresa que vendió el terminal, no se desprende de las órdenes de reparación que las averías reclamadas tuvieran su origen en la primera intervención en la que se reparó la pantalla fuera de garantía, no se ha aportado a la audiencia el terminal reclamado, ni se ha especificado el siniestro que originó la primera avería.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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.

Madrid, 15 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX