

LAUDO ARBITRAL

2486 /2015

TELEFONIA

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 30 de noviembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACION, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 13 de octubre de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: acepta un presupuesto de XXX de 63 € para cambiar el vidrio de un terminal XXX. Cuando recoge el terminal observa que la pantalla ha perdido nitidez y brillo y los marcos de la pantalla están mal colocados. Vuelve a llevar el terminal y pasadas dos semanas le dicen “daño afectando a módulo principal, manipulación no autorizada”. El terminal además se ralentiza por el arreglo efectuado. La reclamada reconoce que ha sido reparado por personal no autorizado. Solicita: el terminal en las condiciones originales o, en su defecto la devolución del importe de reparación.

La empresa reclamada no realiza alegaciones en fase de mediación.

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 y se reitera en su reclamación y pretensión, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que, tras la reparación, el terminal no realiza debidamente las funciones. Amplía su pretensión a que XXX le entregue un terminal nuevo, de la misma marca y modelo, en el supuesto de que no se lo repare debidamente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que: el equipo del reclamante, un XXX 16 Gb, no ha sido adquirido en su establecimiento, actuando XXX como depositaria para su envío al servicio técnico. La avería del terminal deriva de un uso indebido del mismo (pantalla rota) aceptado por el cliente. Después de la primera intervención se deriva a otro SAT, diagnosticando este que el terminal ha sido manipulado, al no reconocer la intervención. En el mes de julio se ponen en contacto con el cliente para informarle del error y de la necesidad de ser remitido nuevamente al SAT inicial para su intervención en garantía, atendiendo a los 6 meses de garantía de que gozan las reparaciones. Solicita el archivo de las actuaciones.

ARBCRS21

Ante la ampliación de la pretensión del reclamante, realizada en el acto de la audiencia, el Colegio Arbitral acuerda **SUSPENDER** el procedimiento, al objeto de dar traslado a la reclamada de la nueva pretensión; lo que se realiza por comunicación escrita a XXX dándole un plazo de 10 días para que aleguen lo que a su derecho convenga.

Transcurrido el plazo anterior, la empresa reclamada no presenta escrito de alegaciones.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto, a la vista de la documentación aportada, se constata que el terminal XXX 16 Gb (nº lmei XXX) fue entregado a XXX para su reparación el día 20/03/2015 con la única avería declarada de “pantalla rota”, aceptando y abonando el Sr. XXX el importe de 63 € presupuestado por la reclamada. Devuelto el terminal al reclamante el 08/04/2015, este aprecia que tanto la pantalla como su montaje era defectuoso, como así queda reflejado en el apartado de *condiciones de salida del equipo* del informe del SAT(Orden de reparación de 15/04/15), que reseña “*daño afectando al módulo principal/manipulación no autorizada*”.

Lo anterior evidencia que el terminal objeto de reclamación no fue debidamente reparado en primera instancia por SAT al que fue remitido por la reclamada, siendo esta responsable, en definitiva, de la garantía de reparación, por lo que este Colegio Arbitral determina que :

- XXX sustituya la pantalla del terminal con el repuesto original de la marca, así como subsane los daños que afectan al módulo principal del mismo.
- De no conseguirse por XXX la correcta reparación del terminal, deberá hacer entrega al Sr. XXX de uno nuevo, de la misma marca y modelo, o de iguales o superiores características.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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

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 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 30 de noviembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX