

## LAUDO ARBITRAL

( TERMINAL / TELEFONÍA MÓVIL))

N/R.: 01079/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado XXX

En Madrid, a 15 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

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

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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: el 13.10.2014 compró en la tienda XXX en la Avda. XXX un terminal de la XXX. Aproximadamente dos semanas después de la compra comenzó a dar la siguiente avería: se apaga y se enciende en bucle, bloqueándose y perdiendo algunas aplicaciones instaladas. Se envió a reparar en varias fechas: 13.11.14, 02.01.15 y 15.01.15, devuelto en la tres ocasiones con partes de reparación en los que se indica: "reparado. No se detecta fallo, no se han sustituido componentes". El 06.02.2015 se dirigió a la tienda XXX indicada y presentó un impreso llamado "libro de quejas", en el que se indica "el departamento de atención al cliente contactará con Vd. en un plazo de 49 horas hábiles, una vez recibida su queja". El 09.02.2015 solicitan por email se adjunte copia de las 3 órdenes de reparación, enviándoselas en mismo día. El 17.0.215 reclama contestación y en respuesta vuelven a solicitar copia de las 3 órdenes de reparación, que se vuelven a enviar ese mismo día. Con fechas 24 y 26.02.2014 se reitera la solicitud de contestación sin haber obtenido respuesta alguna. Por ello, ante la incapacidad del servicio técnico, de solucionar la avería, solicita el cambio de terminal. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 14 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que el cliente adquiere un terminal modelo XXX , el 13.10.2014. La mercantil únicamente tiene registrada una intervención en garantía, habiéndose solicitado al cliente que aportara el justificante de haber sido intervenido con posterioridad a la entrada en el SAT, para la valoración del cambio, resolución o

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

reparación, ateniendo a la normativa en materia de garantía. El cliente ha silenciado dicha información, con anterioridad a la presentación de la solicitud arbitral, por tanto ruegan que se solicite al cliente una justificación de haber sido intervenido el terminal, hasta en tres ocasiones, por SAT de la mercantil. Destacar que la mercantil no ha podido entrar a conocer el fondo del asunto, por tanto no ha vulnerado derecho alguno del consumidor, al ver imposibilitada su actuación, por parte del reclamante.

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 que la primera intervención se hizo a través de XXX Las otras veces se hizo mediante envío directo al servicio técnico de XXX , como consecuencia de que XXX no le prestó la menor atención. No les han requerido nada. Se enviaron a través de email las tres intervenciones. Sigue teniendo el fallo y para poder hablar, hay que sacar la pila, pero pierde las aplicaciones, que de nuevo hay que cargarlas. El propio servicio técnico ha sido incapaz de detectar la avería y por lo que le han dicho, parece que necesita un componente que no tiene el teléfono. Exhibe el teléfono al Colegio Arbitral para su comprobación visual.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 15 de junio de 2015, que es leído por el presidente del Colegio Arbitral para conocimiento de los asistentes a la audiencia, en el que alega, en síntesis, que esta parte no puede más que reproducir y reiterar lo ya dispuesto en fase de mediación.

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 en su totalidad la pretensión del reclamante**, por lo que, pudiendo observar en el acto de la audiencia que el terminal objeto de la reclamación da los mismos síntomas que los referidos por la reclamante, que precisamente son los que le llevaron a formular su solicitud de arbitraje, y teniendo presente que la reclamada no ha dado solución alguna a tal incidencia, **procede que se facilite por la misma reclamada al reclamante, otro terminal de idénticas o superiores características**, con entrega simultánea del terminal averiado, por el reclamante a la entidad reclamada, en el momento y lugar determinado en el que le sea facilitado el nuevo terminal, que previamente será acordado y comunicado entre las partes, quienes deberán ponerse de acuerdo, por el medio que consideren más eficaz, para fijar el día y emplazamiento en que se verificará la entrega del nuevo terminal y devolución del original.

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.

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, 15 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

	Fdo.: XXX	
VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES		VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX