



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00209.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Terminal Iphone 6S 64GB gris

En Madrid, a 08 de junio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED]

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES 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: Con fecha 29/03/2016 adquirió a plazos (24 cuotas) un terminal Iphone 6S. Con fecha 15/12/2017 contactó con el servicio "tranquilidad [REDACTED]", le indican que recogerán el terminal en su domicilio (dejándole uno de sustitución). El 20/12 le informan que hay fallo en la placa de su terminal, sustituyendo su terminal por otro de segunda mano ("terminal puesto a nuevo"). Reclamó porque no se había reparado ni sustituido por uno nuevo. Solicita se le reemplace el terminal por uno nuevo igual al original.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que el 11/12/2017 se creó la orden de reparación sobre el terminal iPhone 6S asociado a la línea [REDACTED] y se determinó, desde el servicio técnico según su procedimiento, la sustitución de otro terminal del mismo modelo que fue entregado al cliente. Está al corriente de pago con la compañía.

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 oral y se reitera en sus alegaciones y reclamación, que constan por escrito en el expediente. Manifiesta que el móvil que le entregaron no venía en su embalaje original, sino con el cargador y en la caja del averiado y cuando reclamó le dijeron que era "puesto a nuevo". Solicita un terminal nuevo y devolver el que le entregaron de sustitución.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación

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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 al no quedar acreditado que el terminal de sustitución que se entregó fuera nuevo toda vez que la compañía no ha aclarado, a pesar de haberse requerido, si lo era, era de segunda mano, reciclado o puesto a nuevo, por lo que habiendo manifestado el Sr Arnegas que no se le entregó con el embalaje original y que era usado, **la reclamada deberá, ante su falta de actividad probatoria en este sentido, proporcionar al reclamante un terminal nuevo Iphone 6S 64 GB, a ser posible de color gris, igual que el que adquirió, debiendo el reclamante devolver el terminal de sustitución que se le entregó.**

El reclamante debió ser informado previamente sobre las condiciones del terminal de sustitución que se le iba a proporcionar, sobre todo si era "puesto a nuevo, para poder aceptar expresamente esa opción o bien actuar como considerara oportuno, información que no consta como efectuada por parte de la compañía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Madrid, 08 de junio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]