



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14990.4/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: *El 31 de octubre de 2022 se adquiere un dispositivo de telefonía móvil según sistema renove PDV con compromiso de pago de cuotas y permanencia durante 24 meses. En julio de 2023, se lleva por primera vez a reparar proque no encendía y no cargaba. En la quinta ocasión que se lleva a reparar deice quehay un mal uso del terminal, por golpeo , trosión o presión indebida en la pantalla, ha sufrido una rotura interna y el terminal queda excluido de garantía, pero en las 4 reparaciones anteriores, nunca había apreciado rotura interna, incluso citarón en algun parte" que era fallo del cargador". Desde julio no se ha podido hacer uso del terminal.*

Solicita que le sustituyan el terminal por uno nuevo o lo reparen sin coste alguno y se proceda a la devolución de las cuotas desde julio de 2023.

LA EMPRESA presenta escrito de alegaciones de fecha 5 de diciembre de 2023 en el que expone que tras realizar un estudio de la reclamación por la avería del terminal comprado el día 31 de octubre de 2022 por venta a plazos y examinada la orden de repación del servicio técnico y que está asociada a la línea [REDACTED] el dictamen de la misma confirma que, no puede ser reparado, al no cumplir las condiciones de la garantía, por ser debidas a un uso indebido del terminal ( mojado, golpeado).

En el caso que nos ocupa, el bien era conforme cuando se entregó, y debido a un uso posiblemente poco diligente, ha provocado un deterioro que no cubre la garantía y por tanto debe hacerse por cuenta del cliente, no debiendo responder [REDACTED] de su reparación/reposición.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 27 de diciembre de 2023, manifiesta que la primera vez que lo lleva a reparar es en julio de 2023 y el la quinta ocasión, dice que hay un mal uso. En la cuarta reparación admiten que la pantalla está rota, por lo que considera acreditado que el deterioro se ha producido en la cadena de custodia de reparación de [REDACTED]. La cuantía reclamada asciende a 188,75 €.

## Comunidad de Madrid

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.

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 la pretensión de la solicitante**, debiendo la entidad reclamada entregarle un terminal nuevo modelo [REDACTED] negro o caso de no existir este modelo, otro de iguales o superiores características, sin ningún coste para la usuaria.

La reclamante debe seguir abonando todas las cuotas acordadas en el contrato y permanencia durante 24 meses (septiembre de 2024).

Queda probado que la consumidora compra el terminal en fecha de octubre de 2022 y que en julio de 2023, lo lleva a reparar por primera vez. La orden de reparación no reseña ningún tipo de daño ni en pantalla ni en otros elementos, tampoco se hace constar en posteriores ocasiones y el servicio técnico lo repara con cargo a la garantía legal del producto. En fecha 16/10/2023 se aporta otra orden de reparación de distinto servicio técnico y en los comentarios del técnico se expresa " *el teléfono no carga , se ha enviado desde otra tienda hasta cinco veces, y en la última alegan una rotura interna.* No parece que se certifique este extremo.

Al quedar probado que el terminal ha entrado y salido en diferentes ocasiones del servicio técnico, siendo atendido por "fallo en cargador" etc y no hacer mención a posibles roturas internas, se considera que la reclamada debe responder de los fallos, siendo en este momento, la solución más conveniente la sustitución.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto



## Comunidad de Madrid

en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 03 de julio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted]