



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16458.6/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 25 de septiembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: La reclamante refiere que lleva a reparar un teléfono móvil tras una caída (el teléfono no encendía). Tras inspección por parte de [REDACTED] vía Whatsapp que ha detectado el problema y que puede proceder a la reparación por la cantidad de 179 €. Se acepta el presupuesto, que a la entrega del teléfono se abona. El teléfono se entrega encendido, sin embargo, en cuanto se vuelve a encender el teléfono no detecta la tarjeta SIM. Desde ese momento el teléfono no tiene red, no permite realizar/recibir llamadas ni tiene datos, lo que lo convierte en un dispositivo prácticamente inútil. Tras varios intentos de mediar amistosamente [REDACTED] indica que el problema es adicional y que puede proceder a otra reparación. Ante tal situación se solicita que se deje en el estado como se entregó y la devolución del dinero pagado por la reparación no satisfecha, [REDACTED] indica que no devuelve el dinero por la reparación inválida.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: " Que dado que el teléfono no ha sido reparado, se devuelva el dinero entregado para la reparación. Se presupuestó una reparación que en ningún caso se indicó iba a dejar sin acceso a la red telefónica, lo que deja el teléfono prácticamente inútil".

En su escrito de 7 de febrero de 2024 refiere: Se llevó a reparar un teléfono móvil tras una caída (el teléfono no encendía). Tras inspección por parte de [REDACTED] avisa vía WhatsApp que ha detectado el problema y que puede proceder a la reparación por la cantidad de 179€. Se acepta el presupuesto, que a la entrega del teléfono se abona. El teléfono se entrega encendido, sin embargo, en cuanto se vuelve a encender el teléfono no detecta la tarjeta SIM. Desde ese momento el teléfono no tiene red, no permite realizar/recibir llamadas ni tiene datos, lo que lo convierte en un dispositivo prácticamente inútil. Tras varios intentos de mediar amistosamente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

## Comunidad de Madrid

■■■■■ indica que el problema es adicional y que puede proceder a otra reparación. Ante tal situación se solicita que se deje en el estado como se entregó y la devolución del dinero pagado por la reparación no satisfecha, ■■■■■ indica que no devuelve el dinero por la reparación inválida. Solicita Se presupuestó una reparación que en ningún caso se indicó iba a dejar sin acceso a la red telefónica, lo que deja el teléfono prácticamente inútil Por lo que se solicita que, dado que el teléfono no ha sido totalmente reparado, se devuelva el dinero entregado para la reparación y se deje como estaba o se reembolse parte por dejarlo reparado a medias.

En su escrito de 11 de septiembre de 2024 refiere:” Informo que el litigio no se ha resuelto. Se mantiene la solicitud final: Dado que el teléfono no fue totalmente reparado, se devuelva el dinero entregado para la reparación (179 €) y se deje como estaba o se reembolse parte por dejarlo reparado a medias sin la función principal al no conectar a la SIM, que es llamar o tener acceso a datos (100 €). - No existen más pruebas que las ya presentadas. - Se me ha requerido el documento de recepción del terminal en la tienda a fecha de 6 de septiembre. Dicho documento fue entregado a la tienda cuando se recogió teléfono.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente: La reclamante refiere que el teléfono se entregó encendido y la mercantil que apagado”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando el 17 de septiembre de 2024 : “La señora ■■■■■ trajo a nuestro local un dispositivo móvil totalmente apagado, (■■■■■ cuyo equipo se le realizo un trabajo con un coste de 179€. el equipo ingreso apagado y se entregó totalmente encendido y funcional, disponemos de un video completo y explicativo sobre la reparación que se le hizo a dicho equipo. luego volvió un par de días después indicándonos que el equipo no realizaba llamadas telefónicas (pero el equipo sigue encendido que fue la falla inicial por la cual se realizó el cobro de los 179 €). se volvió a revisar y se le indico que el equipo presenta una falla de señal, pero que es algo totalmente distinto a lo que nosotros reparamos y la señora ■■■■■ acepto de la mejor manera y entendió que no tiene relación una cosa con la otra. ya que ella trajo un teléfono totalmente apagado y se le entrego funcionando, fue la última vez que la señora Yelena se presentó en nuestro local. nunca nos solicitó ni hoja de reclamación ni intento hablar nuevamente con nosotros”.

**De la documentación aportada al expediente, no queda acreditado por la mercantil, que se trate de dos averías distintas y que no esten relacionadas entre si, siendo la segunda consecuencia de la primera, por lo que se entiende que es resultado de un arreglo defectuoso. Así mismo, se constata que el dispositivo dentro de la garantía.**

**Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a la devolución del importe de la reparación a la reclamante que ascendió a 179 €.**

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.



## Comunidad de Madrid

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 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, 25 de septiembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: