



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00056.1/2019

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de junio de 2019 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 que desde que compró el teléfono Xiaomi Redmi 4x el 29 de agosto de 2017 no ha parado de dar problemas. En la tienda en la que lo compró ni en la de Collado Villalba se han hecho cargo por no tener servicio post-venta. Empieza a reclamar desde el mes de abril y no recibe respuesta. En la tienda [REDACTED] el 4 de agosto de 2018 lo envían al servicio técnico y mandan un presupuesto de 139 €, que acepta. En septiembre el teléfono vuelve sin reparar y se vuelve a mandar, y el 17 de octubre vuelve con la indicación de que no tiene arreglo. Solicita el pago de la factura de 107 euros de la reparación del terminal, no conserva las facturas de reparación anteriores, y los daños y perjuicios ocasionados.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que según el informe técnico emitido por el SAT la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, quedando prevista expresamente excluida de la cobertura de la garantía.

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, que consta por escrito en el expediente, declarando que compró el terminal Xiaomi el 29 de agosto de 2017 en la tienda de Alcorcón, y en septiembre/octubre comienza a fallar. Va a la tienda donde lo compró y le dicen que no tiene garantía y que acuda al fabricante. Acude al establecimiento de Xiaomi en el [REDACTED] y ahí le dicen que la garantía tiene que ejecutarla a través del vendedor. Vuelve a la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

tienda y no le hacen caso. En noviembre tiene que cambiar la pantalla en un establecimiento y le cobran 70€, porque el teléfono estaba loco. Vuelve a fallar, acude a la tienda de Villalba y le dicen que el terminal no tiene garantía ni reparación y reclama. En Marzo de 2018 tiene que volver a repararlo y paga 60 €. En noviembre de 2018 vuelve a tener que cambiar la pantalla y paga 107 euros. En abril de 2019 vuelven a cambiar la pantalla con un coste de 124,63 euors. Finalmente en marzo de 2019 le dicen que el teléfono no es repararable. Aporta para su examen el terminal objeto de reclamación que queda en su poder. Se ha comprado un terminal nuevo. Solicita que le paguen el importe de las reparaciones o el precio del terminal. Aporta facturas de compra y de reparación.

La parte reclamada aporta escrito alegando que queda acreditado por técnicos cualificados del SAT la irreparabilidad del bien por lo que no entran en juego las reglas de cambios y/o sustituciones reguladas en la Ley de Garantías. Entiende que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, quedando prevista esta contingencia expresamente excluida de la cobertura de la garantía. La presunción de defecto de origen, es una presunción "iuris tantum", admitiendo prueba en contra. El informe técnico que se incorpora a las presentes alegaciones, son prueba para invertir la carga probatoria.

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 parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no atendió la garantía en el momento en el que se produjo la avería al poco tiempo de la compra, resultando finalmente que el terminal era irreparable, y que no consta ningún informe que justifique que la avería inicial estuviera excluida de la garantía. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante el importe del terminal **160,33 €**, según la factura aportada al expediente, y la parte reclamante debe entregar el terminal objeto de reclamación XIAOMI REDMI 4X 3GB 32 GB NEGRO [REDACTED] en la tienda donde se compró.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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

Previa 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

ARBGRS32



## Comunidad de Madrid

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, 03 de junio de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]