

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02559.0/2019

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO :** MEDIA MARKT (MADRID PLENILUNIO CIF A63297832)

En Madrid, a 05 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 se entrega el terminal Samsung Note 8, comprado por web de la empresa reclamada, por fallo del detector de huellas estando en garantía, y le notifican que no cubre la garantía por infiltración de líquidos, cuando el móvil es IP68 resistente a líquidos. Solicita el arreglo en garantía, como el cambio de pantalla previo, sin coste alguno, al ser IP68 y por lo tanto ser difícil en el uso normal la entrada de líquidos como esgrime el servicio técnico. Solicita se realice la reparación sin coste, en garantía, se mantengan las especificaciones del terminal (IP68), y en caso negativo la sustitución por otro igual o superiores características, o la restitución del importe pagado por el terminal (1.009 euros). Adjunta factura de compra y partes de reparación.

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 aporta escritos de fecha 19 de agosto y 3 de septiembre de 2019, alegando que estando en garantía de compra (2 años) y garantía de la reparación de sustitución de pantalla (1 año) realizada en el servicio técnico enviado por MediaMark, se deniega el arreglo por entrada de líquido. Siendo un móvil de características especiales, resistente al agua, polvo y sumergible por corto periodo y poca profundidad, es del todo improbable la entrada de líquido, salvo que la reparación de sustitución de pantalla, realizada tras la entrega del terminal a Mediamark, no hubiera sido realizada correctamente y perdiera su capacidad IP de estanqueidad y es por ello para lo que se solicita su arreglo o sustitución por otro de al menos iguales características. Manifiesta asimismo que el terminal tiene un uso normal con funda para una protección extra por ser casi una oficina en la mano (OTTER BOX antichoque o funda POETIC anti choque), hubo una reparación previa en febrero de 2018 de cambio de pantalla por pixelado defectuoso (posible causa de la infiltración de líquidos por mal cierre o sellado en el servicio técnico), terminal móvil certificado IP68, se solicitó la reparación dentro del periodo de garantía oficial ( no se dispone de seguro extra), devolución del terminal por el mismo servicio técnico sin reparar y mal cerrada la tapa trasera que hizo click al apretar los laterales. Solicita la reparación en garantía, en caso de no ser posible otro terminal de al menos iguales características, la cuantía económica de la reparación según el servicio técnico es de 309,97 euros, el coste del terminal fue de 1.009 euros, si se repara, una garantía o certificación que mantiene todas sus características, incluido el IP68.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 10 de julio de 2019 alegando que el informe del SAT indica que el teléfono muestra signos de corrosión por infiltración de líquidos (tal cual se ve en las

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

fotos que adjunta). Ese teléfono tiene certificado de resistencia IP68 (resistente al polvo y el agua dulce hasta un metro de profundidad durante un máximo de media hora). Desconoce el uso que ha hecho el cliente del teléfono. Podría haber perdido la resistencia por algún golpe no visible, o por desgaste de las juntas, o porque se haya sumergido en agua salada. El caso es que presenta infiltración de líquidos y queda excluido de la garantía.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha presentado el informe del servicio técnico oficial manifestando que la avería se encuentra fuera de garantía por infiltración de líquidos, y la parte reclamante no ha presentado informe técnico contradictorio que lo desvirtúe y demuestre que el problema que presenta el terminal no es derivado de un mal uso o un defecto, habiendo transcurrido más de seis meses desde la fecha de la compra, y más de tres meses desde la reparación del cambio de pantalla.

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.

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 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.

Madrid, 05 de septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL