

RESOLUCIÓN

Constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE

D. José María Benavente Cuesta.

VOCALES

D^a. Beatriz Rodríguez Arenas, como representante del sector de consumidores

D^a. Sandra M^a Lage López, como representante del sector empresarial.

Previa citación asisten las partes:

RECLAMANTE XXXX

RECLAMADO XXXX

Actúa como Secretaria D^a. M^a José Santos Pérez

RECLAMACIÓN

Reparación sin coste de terminal telefónico

El Colegio Arbitral, visto el expediente número 44/2024/RJUN y las alegaciones formuladas por las partes, se pronuncia emitiendo el siguiente **LAUDO**:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- La reclamante comparece ante esta Junta Arbitral de Consumo con el objeto de que el terminal telefónico, del que disfruta en renting desde el 3 de marzo de 2022 sea reparado sin coste o, en su defecto, le sea entregado otro nuevo en perfecto estado de funcionamiento.

La avería que presenta el terminal consiste en que se despegó la pantalla. Se trata de un móvil plegable. Considera la reclamante que el aparato no ha sido objeto de ningún mal uso por su parte. Refiere igualmente que el teléfono ya fue mandado a reparar en dos ocasiones y que dispone de una garantía de tres años.

SEGUNDO.- XXXX se opone a la reclamación, esencialmente porque el servicio técnico considera que está fuera de garantía por mal uso de la reclamante.

TERCERO.- En el presente arbitraje se ha practicado prueba consistente en informe del servicio técnico sobre el origen de la avería.

En dicho informe se hace constar que existe rotura en la pantalla exterior por daños en los marcos y esquinas laterales que afectan a dicha pantalla. Concluye que la garantía no cubre los fallos en la pantalla producidos por golpes en la bisagra, así como daños superficiales en la pantalla.

CUARTO.- Tras la emisión de dicho dictamen se ha dado audiencia a las partes.

La reclamante ha formulado alegaciones en el siguiente sentido: en la primera reparación el móvil sí se reparó y en la segunda, sin reparar, el móvil todavía no ha sido devuelto.

QUINTO.- El presente arbitraje se resuelve en equidad.

FUNDAMENTOS

PRIMERO.- El terminal telefónico objeto de arbitraje está sometido a las siguientes Condiciones Generales de la Orden de Reparación:

“XXXX, gestionará la reparación de tu dispositivo según las siguientes condiciones:

- *Si lo has adquirido en propiedad: dispones de 3 años de garantía desde su entrega, conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.*

- *Si disfrutas de él como parte del producto de XXXX, en régimen de arrendamiento: durante el mismo tienes derecho a recibir un mantenimiento para su buen funcionamiento o a su sustitución por otro del mismo modelo o de similares características si no es posible su reparación y la avería no se debe a un mal uso por tu parte.”*

Como se trata de un terminal del que se disfruta su arrendamiento (renting), no está sometido a la cláusula primera que otorga una garantía de tres años, sino a la segunda.

Así pues lo determinante para resolver esta controversia es si la avería se debe o no a un mal uso por parte de la reclamante.

SEGUNDO.- En este sentido, a la vista de las fotografías que se acompañan al informe del servicio técnico, es claro que el terminal presenta daños por rotura de los marcos y de las esquinas laterales como consecuencia de los golpes que ha recibido, y que solo pueden obedecer a un mal uso por parte de la reclamante.

Así pues, ese mal uso acreditado lleva a que la reclamante no tenga derecho a ejercer la garantía otorgada para los terminales en renting, y en consecuencia no tiene derecho ni a la reparación sin coste ni a la sustitución por un nuevo terminal.

En su virtud, este Colegio Arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de Salamanca, a su leal saber y entender

ACUERDA

DESESTIMAR la reclamación formulada por XXXX contra XXXX.

Este laudo se adopta por UNANIMIDAD del Colegio Arbitral.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe acción de anulación de acuerdo con lo previsto en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y, para que conste, firman el presente laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral ante la Secretaria del mismo, en Salamanca en la fecha electrónica.

El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo

Fdo.: D. José María Benavente Cuesta.

Vocal del Colegio Arbitral de Consumo

Fdo.: D^a. Beatriz Rodríguez Arenas.

Vocal del Colegio Arbitral de Consumo

Fdo. : D^a. Sandra M^a Lage López.

La Secretaria de la Junta Arbitral de Consumo

Fdo.: D^a. M^a José Santos Pérez.