



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04287.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 17 de enero de 2018 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 contactó con la empresa para reparar su Ipad que no encendía. El 18 de enero le dicen que era una avería complicada y que estaban tardando más de la cuenta. El día 31 recibe el Ipad, parecía que estaba arreglado, pero la reparación duró 2-3 días, y volvió a ocurrir la misma avería, no encendía. El 4 y 6 de febrero manda mail informando de lo que ha ocurrido y que le indicaran como proceder ya que suponía que la reparación estaba en garantía. Le piden que mande un correo explicando de forma detallada lo que le pasaba al Ipad y que mandara un vídeo. Manifiesta su asombro pero sigue sus instrucciones y le manda el vídeo y la confirmación de la avería: no se enciende (el 6 de febrero). El 8 de febrero lo recogen de nuevo en la oficina y el 10 le informan de que el Ipad funciona correctamente y le mandan un vídeo que según ellos demuestra que se enciende correctamente. Le dicen que revise el cargador ya que la avería podía estar ahí. No lo cree. Puesto que según ellos el Ipad funcionaba correctamente, le dicen que para devolvérselo tiene que pagar el servicio de mensajería. Manda el dinero y le devuelven el Ipad, que cuando llegó intentó encenderlo, pero no encendía. En su casa lo enchufó para cargar toda la noche, y tampoco encendía. Lo llevó a la tienda Apple para probar con otro cargador y comprobar así si era por su cargador y tampoco encendía. Lo llevó al servicio técnico oficial de [REDACTED] y tampoco encendía. El video que le mandaron podía ser de su Ipad o de cualquier otro. Solicita la devolución del importe abonado por una reparación que no fue tal, y los costes de mensajería que le hicieron pagar. Reclama la cantidad de 224,82 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que ésta se puso en contacto con el servicio técnico de la empresa porque el Ipad no encendía. Los expertos diagnosticaron como avería la reparación del sistema de encendido, presupuesto que aceptó. Una vez efectuado el arreglo y superado de manera exitosa el control de calidad se



Comunidad de Madrid

procedió a la devolución el 27 de enero de 2017. A fecha 6 de febrero de 2017 se puso en contacto con la empresa para comunicar que el equipo presentaba problemas (no encendía). No obstante, y aún teniendo constancia de que el equipo salió en perfectas condiciones de sus instalaciones, siguiendo la consigna de satisfacer las necesidades de los clientes, se tramitó una nueva recogida a fin de que el departamento técnico revisara el dispositivo e intentara solventar el problema de la mejor manera posible y a la mayor brevedad para la cliente. La recogida se tramitó el 8 de febrero de 2017. Tras testear y llevar a cabo la evaluación correspondiente, el departamento técnico no detectó el fallo que la reclamante describía, al pulsar el botón de encendido el dispositivo encendía correctamente. El 14 de febrero de 2017 se procedió a la devolución del equipo y se le sugirió que revisara su cargador, dado que éste podía encontrarse dañado y originar el problema por el que se había vuelto a recoger el equipo. Tras recibir el equipo al poco tiempo la cliente volvió a ponerse en contacto con la empresa para indicar que el problema persistía, al no estar conforme con la respuesta interpuso reclamación. La empresa dio respuesta en el plazo establecido y se le ofreció recoger el equipo para el equipo técnico nuevamente revisara el aparato. Si bien en un primer momento aceptó la propuesta, cuando se le llamó nuevamente para acordar el día y la recogida del aparato, la desestimó. Se ha negado a enviar el dispositivo aún estando en período de garantía, únicamente quería el reintegro económico. Actualmente el equipo no se encuentra en garantía. el aparato salió el 27 de enero de 2017.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que reitera su escrito de alegaciones.

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 reclamante que no acredita que el dispositivo continúe averiado, y que rechazó el ofrecimiento de la empresa reclamada de ser nuevamente revisado.

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.

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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, 17 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

