



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05422.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 31 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 lo siguiente: Adquirió un PC Medion que funcionó mal desde el principio; reclamó al servicio técnico, le dieron instrucciones incorrectas que provocaron la pérdida completa de datos del disco. El servicio técnico no le soluciona nada. Existe conversación grabada que no le permiten escuchar. Solicita sea recuperado el contenido del disco duro y todos los programas.

La parte reclamada, mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado a la reclamante, entre otras manifiesta que sólo son el Servicio Técnico Oficial de la marca; no se conservan grabaciones, ellos no las realizan y el fabricante las elimina sistemáticamente al cabo de un tiempo; se le ha indicado por escrito y verbalmente la necesidad de que realice una copia de seguridad de sus datos antes de realizar el proceso que se estimaba solucionaría el problema; el operador que le atiende ayuda a realizar los pasos pero no tiene forma de ver y controlar lo que está realizando ella en esos momentos; confía que tiene conocimientos mínimos para seleccionar y elegir las opciones que lee en pantalla, no menciona si intentó recuperar la información tal y como se le indicó; en ningún punto de la ley de garantías sobre bienes de consumo, ni en la del producto se indica que el fabricante se deberá responsabilizar por los datos almacenados por el usuario. En la garantía y en el procedimiento enviado por mail, se indica claramente que esa es responsabilidad únicamente del usuario por lo que consideran improcedente la solicitud de doña Ana.

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, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia oral ni aporta nuevas alegaciones.

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente, en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 por cuanto no queda acreditada responsabilidad alguna, de la parte aquí reclamada, en la incidencia manifestada, objeto de controversia. No consta que el equipo fuera llevado al Servicio Técnico. La reclamante debió actuar con suficiente diligencia y efectuar copia de seguridad tal y como se le recomendó vía correo electrónico.

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.

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.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 31 de mayo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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