



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05566.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de marzo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Colegio Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Compró un portátil por su web que se financió mediante otra mercantil. Recoge el portátil en tienda y al encenderlo, va lento y encuentra que tiene un usuario preinstalado. Se ejecuta la herramienta de diagnóstico del hardware y da dos fallos en la memoria y el administrador de tareas indica que el disco está al 100% de su capacidad. Se acerca a tienda; se niegan al cambio; le indican que llame a un número de teléfono y cuando llama que envíe el portátil. Lo envía; a las dos semanas le comunican que está bien y que van a devolverlo pero al indicar que tiene fotos de los errores dicen que está sucio y con graves daños externos (a pesar de que se mandó en perfectas condiciones) y que debía haber metido la factura en la caja para que pudieran hacer la devolución (cuando la factura iba en dentro de la caja). Se niegan a hacer la devolución y cancelar su contrato con la financiera. No lo tiene en su poder y encima tiene la deuda. Solicita reembolso de los 75 euros pagados a la financiera; 35 euros por llamadas realizadas al 902; cancelación del contrato con la financiera y cualquier tipo de relación con ella derivada de este asunto e indemnización, si procede.

La parte reclamada mediante escrito incluido en expediente, adjunta la respuesta enviada al reclamante para que se pueda verificar la gestión y resolución ofrecida (devolución de su artículo), dando así cerrada la reclamación por su parte.

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 PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante ante la falta de conformidad manifestada con el producto adquirido y la resolución ofrecida por la compañía dando por rescindido el contrato suscrito con fecha 9/3/2018, por el que se adquirió el portátil 15,6" Lenovo, objeto de reclamación, por importe total de 429,14 euros,

ARBCRS32

Calle Ramirez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

impuestos incluidos, y pago aplazado **en 6 cuotas** (un primer pago por importe de 75,83 euros, impuestos incluidos, y 5 pagos de 75,81 euros, impuestos incluidos). El portatil quedará en poder de **la reclamada quien deberá reintegrar al reclamante la/s cuota/s que consten abonadas** de la compraventa en cuestión. No teniendo nada más que reclamarse entre ellas. No procede ningún otro reintegro.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico este Colegio Arbitral no entra a conocer de la pretensión de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental, **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.

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, 14 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL