



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05997.0/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de marzo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 31 de octubre le instalan defectuosamente un protector de pantalla en la tienda. En el momento de la instalación le señaló a la señorita una zona que no había quedado bien adherida, pero le dijo que en unos 15 días o algo más con el calor quedaría bien pegada, lo que no ha ocurrido. Acude a la tienda el 24 de noviembre a reclamar y resulta que no tienen más protectores, deberían pedirlo y volver otro día, le comenta que vive lejos y no le viene bien desplazarse, así que prefiere que le devuelvan el dinero, y se lo niegan. El 27 de noviembre contactó con ella la responsable de Samsung España, diciendo que aunque ellos directamente no podían hacer nada, se pondrían en contacto con la tienda para que le ofrecieran una solución. Solicita el importe del producto y de su instalación 22,49 euros. Aporta hoja de la factura y de la Hoja de Reclamación.

El Órgano 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 alegando que se va a proceder a la entrega e instalación de un nuevo protector de pantalla del modelo de compra o compatible con el terminal. El producto no ha sido sustituido por lo que procede en primer lugar la sustitución, y si no fuera posible la entrega del componente, se optará a la resolución de la venta y la entrega del importe de la compra.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante al considerar que en ejecución de la garantía en primer lugar procede la sustitución del producto. En consecuencia, la empresa reclamada deberá suministrar e instalar un nuevo protector de vidrio Samsung Galaxy A5 2016 **original**, y no otro compatible, y si no dispusiera del mismo entonces la empresa reembolsará a la reclamante 22,49 euros.



Comunidad de Madrid

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 al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.