



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07026.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE 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: negativa a reparar el aparato en garantía, ni siquiera le dicen que entra. Envían en poco mas de un año, cuatro veces a reparar. En todas las ocasiones se ha devuelto en estado insatisfactorio con detalles impresentables visibles, impropios de un servicio profesional. Considera que la bisagra izquierda y la rotura de pantalla debe entrar en garantía porque se deriva de anteriores reparaciones. Solicita la completa reparación en garantía, y sustitución por un equipo similar o en su defecto 399 euros.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 24 de septiembre de 2019 expone que son servicio técnico oficial del fabricante Lenovo e interviene en este caso a petición directa del fabricante, tampoco es centro de venta ni tiene control de los embalajes, publicidad o manuales. Se comprueba que el equipo fue reparado y devuelto al cliente en garantía con fecha 11/12/18 y entre esa fecha y el 11/06/19 no les consta ninguna comunicación informando de problema alguno. No pueden determinar que el equipo al devolverlo tuviese daños y en su caso si se han forzado las piezas no afectadas, causan daños nuevos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: Transmisión y recepción: 04 240 50 00 - 04 240 50 00



Comunidad de Madrid

Cuando el producto reparado, revisado y comprobado en su totalidad por el personal técnico es recibido por y el cliente observa algún problema, suele comunicarlo a la mayor brevedad para resolverlo y en este caso no se produce, por lo que no pueden determinar que hubiera algún problema en el producto cuando es devuelto.

En los email enviados por el departamento de presupuestos se informaba que los daños y el tiempo transcurrido no se puede efectuar reparación en garantía. Se produce el rechazo del presupuesto y se envía al reclamante en las condiciones que conocía.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2019, se incorpora al expediente y se da por reproducido íntegramente. Indica su imposibilidad de acudir personalmente y se reitera en su reclamación. Aporta copia de los correos intercambiados e imágenes y fotografías.

Expone que su reclamación no es solo por el estado actual del portátil Lenovo-pantalla rota- sino también por las deficientes reparaciones efectuadas anteriormente. Hay imágenes que muestran el estado del equipo en diciembre de 2018 y envió en junio de 2019 a la empresa no solo los recortes sino también los originales que adjuntan hoy.

Señalan que no lo reenvía de nuevo para reparar porque los defectos no eran visibles, eran internos y se hacen patentes una vez que la pantalla se rompe, y no era previsible que los defectos externos contribuyeran a causar el daño que sucedió.

El equipo funcionaba, y podía trabajar con él. Lo había enviado por tercera vez porque la pantalla se quedó en negro y estaba reparada. No funcionaba el lector de tarjetas y los otros dos defectos eran " solo, según empresa " de estética.

No se le garantizaba al enviarlo de nuevo que se devolviese reparado y sí que se seguiría produciendo. Además enviarlo, causaba trastornos acumulados- copias de seguridad etc- y además en medio año ya se había llevado tres veces.

No ha habido intervención ajena al servicio técnico, solo ha sido la empresa reclamada la que lo ha abierto y manipulado y alega que solo es servicio técnico y no fabricante.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.



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 del reclamante ya que cuando la empresa reclamada entrega el equipo al usuario en fecha 11 de diciembre de 2018 éste, se ha reparado y estaba en funcionamiento.

El reclamante no acredita que las intervenciones técnicas en el ordenador hayan provocado posteriores averías o defectos en piezas y no prueba que entre diciembre del 2018 y junio de 2019 comunicase a la empresa, su disconformidad con el resultado de la reparación efectuada.

Señala por escrito, que obvia los defectos observados en el equipo en diciembre de 2018 y que más adelante – junio/julio 2019- declina la posibilidad de volver a enviar al equipo, que la empresa propone, por las razones expuestas en varios de los correos electrónicos intercambiados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 27 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

