



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00819.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

eBook:

En Madrid, a 15 de octubre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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: "Se compra un eBook SPC DICK LUZ en el establecimiento de ##### con fecha 17/11/2019. En menos de un año de uso, la pantalla empieza a hacer rayas y no se ve. Se llama al servicio técnico de SPC y vienen a recoger el dispositivo. Al día siguiente, envían un correo electrónico comunicando que la garantía no cubre la pantalla por lo que si no se paga la reparación no lo arreglan".

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que: "Se me arregle el dispositivo que está en garantía y no ha sufrido daño alguno por el usuario".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que: "El día 1 de diciembre de 2020 a las 17.41 el cliente contacta con nuestro call center con la incidencia en el funcionamiento del producto y solicita revisión. Se indica que si es una avería no cubierta por la garantía se emitirá presupuesto por e-mail. El cliente afirma su conformidad. El día 2 de diciembre de 2020, la agencia ##### retira el producto. El día 3 de diciembre de 2020 se recibe el producto. Se analiza de forma interna y externa y se aprecia rotura de pantalla. El mismo día 3 de diciembre de 2020 se remite por correo el presupuesto de reparación. La Ley de garantía indica que quedan exentos los daños producidos por razones ajenas al fabricante derivado de un mal uso o mal mantenimiento. El producto cuenta con una rotura de pantalla no atribuible a fabricación. Se adjuntan fotografías. Por ello, la reparación del producto no se encuentra cubierta por la garantía. No obstante, con el fin de colaborar, se ofrece al cliente un 20% de descuento sobre el producto emitido".

Comunidad de Madrid

Con fecha 13 de septiembre de 2021, el reclamado refiere: "Ofrecemos al cliente un 40% de descuento sobre el presupuesto emitido, descendiendo por tanto 24€+IVA".

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 las pretensiones del reclamante, ya que no estamos ante una avería sino ante una rotura de pantalla. No obstante, si quiere, se puede acoger a la oferta del 40% que refiere el reclamado en su escrito de fecha 13 de septiembre de 2021 en el que se dice: "ofrecemos al cliente un 40% de descuento sobre el presupuesto emitido descontando por tanto 24€ + Iva".

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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