



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05978.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 26 de febrero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación de Técnicos de Electrodomésticos 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 que llevó para reparar el portátil Cleverbook Vexia 14" y le comunican que está fuera de garantía. Solicita que asuman el coste de la reparación, o que le devuelvan el dinero o le den uno nuevo.

Con fecha 29 de noviembre de 2019, la empresa reclamada aportó un escrito en el que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Además, alega que la reparación no entra en garantía porque, según las fotografías, los defectos se deben a una mala manipulación del equipo, forzando la bisagra de la pantalla hasta romper el soporte. De acuerdo con el artículo 123 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, este caso no se ajusta a la garantía legal, ya que la avería manifestada por el usuario no se debe a la falta de conformidad del producto, sino que viene determinada por la acción puntual de un agente externo. Como deferencia comercial, y debido a que el equipo se encuentra dentro de la garantía a pesar de lo irregular de la situación, se ha ofrecido al reclamante un descuento sobre el coste oficial de la tarifa de la reparación.

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 aporta el 7 de febrero de 2020 un escrito manifestando que acepta el ofrecimiento de reparación del ordenador portátil, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: reparen correctamente los dos defectos descritos en la **reclamación**: software de Windows y Hardware (rotura de la carcasa -pernio que une la tapa -pantalla y el cuerpo del pc), funcione correctamente el ordenador y sus elementos durante estos casi 9 meses en los que no lo tiene en su posesión (está en #####), no le haya ocurrido nada que altere las condiciones en las que lo entregó, la reparación tenga una garantía acreditable que garantice que pueda comprobar las condiciones en las que ha sido reparado y entregado, se hagan cargo de la entrega y no le hagan pagar ningún gasto de envío, ni gasto adicional de ningún tipo.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 4 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, comunicando que desiste y se va a proceder a reparar en garantía el dispositivo recibido en su servicio técnico. Presenta nuevo escrito el 11 de febrero de 2020, del que se dio

Comunidad de Madrid

Traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta los términos del cliente y procede a reparar el dispositivo y remitirlo en cuanto esté preparado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes para la solución del conflicto, de manera que la empresa reclamada reparará el portátil Cleverbook Vexia 14" en los siguientes términos solicitados por la parte reclamante y aceptados por la empresa reclamada: "reparen correctamente los dos defectos descritos en la **reclamación**: software de Windows y Hardware (rotura de la carcasa - pernio que une la tapa - pantalla y el cuerpo del pc), funcione correctamente el ordenador y sus elementos durante estos casi 9 meses en los que no lo tiene en su posesión (está en #####) no le haya ocurrido nada que altere las condiciones en las que lo entregó, la reparación tenga una garantía acreditable que garantice que pueda comprobar las condiciones en las que ha sido reparado y entregado, se hagan cargo de la entrega y no le hagan pagar ningún gasto de envío, ni gasto adicional de ningún tipo".

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.

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. Previa 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.

Madrid, 26 de febrero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####