



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08177.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , 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 que el día 26/06/2021 depositó en el servicio técnico un ##### Watch. El operario comprobó que funcionaba y le dijo que sólo había que cambiar el cristal, con un presupuesto de 120 euros. El día 01/03/2021 le entregó el reloj y le cobraron por el cambio del cristal y un protector de pantalla 140 euros. El reloj estaba sin batería y no pudo comprobar su funcionamiento. Una vez cargada la batería, al día siguiente, comprobó que la batería se había descargado en dos horas, cuando su duración mínima era de 24 horas, y se calentaba excesivamente. El 08/03/2021 volvió a dejar el reloj en el servicio técnico y desde entonces no le han dado ninguna solución. Cada vez que llama le informan de que el reloj está en revisión. Solicita que le entreguen el reloj en las condiciones originales con un funcionamiento normal del reloj, según se dejó en el servicio técnico.

La parte reclamada alega que el cliente acudió el 26/02/2021 a la tienda por un problema en un ##### Watch Serie 4 de 40 mm, el cual comprobaron y verificaron que necesita una reparación de cristal. Después de ser arreglado, vuelve el 20/03/2021 con un problema de batería. El cliente indica que le dura muy poco y que se le sobrecalienta. Por tanto, le pidieron que les dejara el dispositivo para revisión. El 14/06/2021, después de haberlo revisado, le devolvieron el dispositivo para que lo actualice y ver si así puede solucionarse el problema de la batería, el cual no debería haberse originado debido al cambio de cristal ya que en ese proceso no se manipula la batería. Como solución, ofrecen al cliente la revisión exhaustiva del ##### Watch para determinar si es posible solucionar sustituyendo la batería por cuenta de la empresa.

La parte reclamante manifiesta que no acepta la solución planteada por la reclamada ya que en las dos ocasiones anteriores no funcionó. Solicita que debido a que el dispositivo ha quedado inservible desde que se dejó para su reparación en el servicio técnico, por lo que lleva un año sin poder utilizar el dispositivo, se le indemnice con el precio de compra del dispositivo por importe de 529 euros.

Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, visto que la reparación consistente en un cambio de cristal, causado por un golpe reconocido por el reclamante, es causa de exclusión de la garantía, se recoge el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada, en el sentido de realizar una revisión exhaustiva del ##### Watch sustituyendo la batería por otra original (no reacondicionada) a cuenta de la empresa reclamada.

No entrar a conocer de la indemnización cuantificada en 529 euros, por cuanto no han sido acreditados los perjuicios. Ello no obstante, los perjuicios personales y laborales no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.