



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09842.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de mayo 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 FEDERACION 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 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 lo siguiente: el reclamante encargó la reparación de la pantalla de su "Surface Pro 6" a la empresa ##### de Madrid, cuyo representante es #####, referida como reclamada. El reclamante envió la pantalla por Correo Certificado el día 30 de julio de 2021, una vez realizado el pago de los 379,99 euros solicitados. El 12/08/2021 solicitó que se la envíen y la empresa le informó que debía ser el reclamante quien la recogiera, contratando el servicio de recogida y entrega de "#####" a través de la plataforma "#####". El 13/08/2021, la empresa reparadora fue preguntada por el embalaje y le dijeron que se encargaban ellos. Cuando el 23/08/2021 llegó el paquete, la pantalla estaba rota y la carcasa dañada. ##### le dijo al reclamante que la rotura había sido por maltrato de la mercancía y que reclamara al transportista, pero este último le contestó que el embalaje no cumplía mínimamente los requisitos establecidos por ##### y que, por tanto, no se hacían cargo. Respondieron que la responsabilidad era principalmente del transportista y que, como mucho, estaban dispuestos a bonificar el 50% de la nueva reparación, pero el reclamante mostró su desacuerdo con esta solución. Solicita la devolución del importe completo satisfecho en la cantidad de 379,99 euros incrementado en un 50% en compensación de los costes de transporte y pérdidas de tiempo ocasionadas por su negligencia en el embalaje, total 570 euros.

La parte reclamada alega que al cliente se le realizó la reparación de la pantalla y reconstrucción de carcasa y que el cliente lo llevó roto. Una vez solucionado, lo embalaron tal como el cliente lo envió. Ellos no realizan ni recogidas ni entregas fuera de Madrid. La clienta ha solicitado a la empresa de su preferencia la recogida y ellos se lo han entregado. En ningún momento han cobrado por el transporte. Sin embargo, han accedido a rebajarle un 50% del precio de la reparación ya que la empresa transportista contratada por el reclamante se negó a solucionar, pero el cliente no lo acepta. Han intentado solucionarlo de buena fe, pero esta responsabilidad no es de ellos, siendo la empresa transportista la que rompió el equipo.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que recibió una Surface Pro enviada con la pantalla rota y la carcasa deformada debido al golpe que recibió antes de la reparación. Se realizó la reparación de la tableta/ordenador según la aprobación del cliente. No presupuestan ni hacen cobros por la recogida ni por la entrega del equipo. Tampoco han tratado, mediado o comunicado con ninguna mensajería para el envío de paquetes. No han tratado ni contratado ninguna mensajería para el envío de ninguna carta o paquete con destino al cliente. Se informa que pueden recoger el equipo reparado, pero el cliente se encarga de los portes con la mensajería concertada por sus propios medios. Se realiza el embalaje para la recogida de la mensajería de su elección, que es recogido el 20 de agosto de 2021 según indicación del cliente, recibéndolo el 23 de agosto de 2021 en el estado que indica. No tienen conocimiento de cómo se desarrolla el trámite de solicitud y lo contratado. Tampoco pueden hacerse responsables de la mala manipulación de la empresa transportista. Observándose, según las fotos, que el paquete tiene burbuja y va en caja de burbuja de por medio. Al comunicar el cliente que recibe el paquete golpeado, por deferencia le ofrecemos un descuento en la reparación del mismo, pero no pueden hacerse cargo de lo no enviado por ellos ni por sus medios. Antes de enviarlo no recibieron las instrucciones especiales de embalaje.

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que la empresa reclamada no es responsable, al carecer de legitimidad pasiva, debiendo dirigir la **reclamación**, si a su derecho conviene, contra la empresa transportista.

Impidiendo ello a este Órgano Arbitral conocer de la **reclamación** formulada, procediendo el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, 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.



Comunidad de Madrid

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.

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