



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10075.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril de 2023 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 solicitud de arbitraje en la que se expone:

"El 23.8.22 se lleva tablet [REDACTED] a tienda phone house para reparar averia porque no carga ni dura la bateria del dispositivo correctamente, se presupuesta que se tiene que cambiar bateria y conector de carga y se factura con 77.38€. El 31.8.22 se recoge en tienda la tablet y se observa que ha venido con daños fisicos en la misma por lo que se pone la correspondiente reclamación porque no estoy conforme. Tras un par de dias comprobando el mismo la tablet sigue presentando los mismos fallos por lo que directamente indago y hablo directamente por whatsapp con el servicio tecnico que reparo la tablet, sobre los daños fisicos me dicen que ya estaban y que me olvide y respecto a la reparacion facturada me dicen que lo vuelva a llevar a tienda. El 7.9.22 se lleva la tablet a tienda. Hoy me dicen desde servicio tecnico que no se hacen cargo de los daños fisicos y que la reparacion facturada no encuentran fallos y la devuelven a tienda."

Solicita que se hagan cargo de los daños fisicos de la tablet y que cambien el marco metalico completo del dispositivo que dañaron, y que se hagan cargo de la reparacion que le han cobrado y que no han solucionado, o que le devuelvan el importe del mismo para llevarlo a otro servicio técnico más competente, porque me han cobrado 77,38 € y sigue con el mismo fallo del primer día y además con daños fisicos en la tablet.

La parte reclamante aporta escritos posteriores en relación con un tercer envío al servicio técnico desde otra tienda de la empresa reclamada, y devuelven de Nuevo la tablet sin reparar. El 8 de noviembre de 2022 la lleva al servicio oficial de [REDACTED], y le dicen que no carga bien y que los valores de amperaje son bajos, más aún cuando han cambiado una batería nueva, y concluyen que la avería está en la placa base, y le entregan un informe.

Finalmente aporta escrito el 24 de noviembre de 2022, manifestando que en el día de ayer recogió de nuevo la tableta sin arreglar, e indican en la hoja de reparación que si no son capaces de dar solución a la avería que cambien la placa base, o en su defecto que se hagan cargo de entregar un dispositivo nuevo. Es la cuarta vez que la vuelve a llevar.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



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** presenta de nuevo la documentación, y aporta escrito, de los que se da traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta que *"actualmente el dispositivo sigue igual y la reparación que realizaron y me cobraron no sirvió para subsanar el problema que tenía mi tablet y no me han querido dar solución, ni siquiera con la garantía legal de la propia reparación realizada. También añadir que en la primera vez que se dejó la tablet en tienda me la dañaron físicamente y tampoco se quisieron hacer cargo ya que alegaban que ya estaba cuando en el parte de actuación el chico de tienda ponía el parte que el dispositivo estaba perfecto y ok antes de enviar. Actualmente y después de todo, mi pretensión es la de que se hagan cargo de un dispositivo nuevo de igual características o superior, ya que el actual a parte de estar dañado físicamente e internamente ha pasado ya por varias manos y sinceramente no está en condiciones de como yo lo entregué."*

La **parte reclamada** no aporta alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que ha acreditado que la tableta no fue correctamente reparada, por lo que la empresa reclamada debe reembolsarle el importe de la reparación, 77,38 €. Asimismo, debe abonarle 30 € en compensación por los daños producidos tanto por el desperfecto en la pantalla (no estando acreditada su relevancia en el expediente), como por la deficiente prestación del servicio técnico que alargó la incidencia en el tiempo sin detectar el origen de la avería, que finalmente fue diagnosticada por el fabricante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Prevía 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.



Comunidad de Madrid

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.

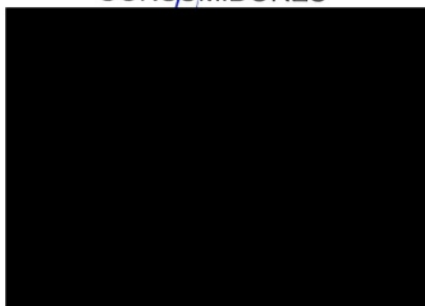
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 18 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



