



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12065.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS 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 la consumidora realizó el pedido nº [REDACTED], con fecha 21 de noviembre de 2020, por un importe de 249 Euros. Según alega la particular, tras solicitar la ejecución de la garantía del artículo el 23 de septiembre de 2022, desde la reclamada le indicaron que no procedía su reparación al no estar cubierto por la garantía y, ésta tenía un coste de 279,99 Euros por los desperfectos externos. No conforme, solicita la reparación del producto defectuoso o, en su defecto, el reembolso del mismo.

La parte reclamante alega que el 23 de Septiembre de 2022 el servicio de reparaciones de [REDACTED] recoge en mi domicilio un dispositivo [REDACTED] que dejó de funcionar por un fallo repentino en el sistema operativo, sin volver a encenderse. A día de 21 de octubre de 2022 me notifican que no arreglarán el dispositivo por estar fuera de garantía y que el precio de la reparación en tal caso, asciende a 279,99 euros por los daños exteriores. En su propia página web especifican que la garantía del producto es de 2 años para las compras con fecha anterior a 31/12/2021, con lo que la garantía del dispositivo que compré en su página debería de finalizar el 21 de noviembre de 2022. De nuevo reitero que mi petición fue que arreglasen el sistema operativo del dispositivo para poder seguir utilizándolo con normalidad, ya que no pedí que se arreglen los daños externos que nada tienen que ver con el fallo del dispositivo. Solicita que en caso de no arreglar el dispositivo [REDACTED] me devuelvan 249 euros de su precio original por el dispositivo defectuoso.

La parte reclamada alega que una vez revisada su reclamación, adjuntamos el presupuesto de reparación enviado por el Servicio Técnico Oficial donde se muestran las imágenes, del motivo por el que el producto lo excluyen de garantía. El producto no funciona correctamente porque presenta daños accidentales, éstos incluyen entre ellos, problemas como grietas y abolladuras. Solicita el cierre del EXP. 21 - ARBC - 12065.7/2022.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que compré el dispositivo en la empresa [REDACTED] con fecha 21 de noviembre de 2020 (nº [REDACTED]) por importe de 249€. El dispositivo dio un fallo inesperado tras descargarse una actualización en el mismo; y por tanto dejando de funcionar el sistema operativo del aparato, cuando hasta entonces había funcionado perfectamente. Desde el servicio técnico de [REDACTED] (al que acudo de manera presencial en un primer momento) me indican que efectivamente es un fallo del sistema operativo y que debo dirigirme preferentemente a la empresa donde lo he comprado. [REDACTED] sin embargo se excusa en que el fallo del dispositivo se debe a los desperfectos externos, que por otra parte son mínimos, obviando que el dispositivo había funcionado hasta entonces perfectamente y que fue tras una actualización del sistema operativo cuando dejó de funcionar. Además, habiéndome dirigido a ellos con motivo de la reparación del dispositivo con fecha de 23/09/2022; señalan que el dispositivo está fuera de garantía cuando en su web ponen (cita textual) "Todos nuestros productos comprados a partir del día 01/01/2022 tienen tres años de garantía. Recuerda que si realizaste la compra antes del día 31/12/2021 dispones de dos años de garantía", con lo que el producto aún estaba en garantía cuando se negaron a repararlo (siendo la garantía de dos años). Solicito que se me devuelva la cantidad pagada (249€) por el producto defectuoso comprado en su empresa, ya que a la vista de la atención al cliente no quisiera tener otro problema técnico con alguno de sus productos.

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 comparece 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, siendo el fallo presentado interno, no pudiéndose desvincular el aparato físico del sistema operativo, estando la falta de conformidad del producto dentro del plazo de garantía legal, se acuerda que la empresa reclamada proceda a la reparación del producto de forma gratuita para el reclamante o entrega de otro de similares o superiores características.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art.



Comunidad de Madrid

39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

