



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08665.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, el 23/04/2022 compre un [REDACTED] nuevo en [REDACTED] el 7/12/2022 dentro del periodo de garantía, lo llevé porque la pantalla no funcionaba. El [REDACTED] fue inspeccionado por su personal y estaba en perfectas condiciones como se puede comprobar en el documento de recepción. No figura ninguna reserva por daño exterior visible. Al cabo de unos meses me contesta su servicio técnico diciendo que la garantía no lo cubre porque tiene un daño exterior visible importante y que la reparación cuesta casi lo mismo que uno nuevo. No reconozco esos daños que me imputan y por lo tanto necesito abrir una reclamación para que me lo arreglen o me devuelvan el dinero. Ya les he escrito en varias ocasiones y solo obtengo negativas Solicita la sustitución del [REDACTED] por uno nuevo ya que el defecto de la pantalla se detectó en garantía y no corresponde a ningún mal uso del dispositivo. Cuantía reclamada 829 Euros.

La parte reclamada alega que no aceptamos las pretensiones que el cliente nos hace llegar mediante la presente reclamación. Ya que la garantía del fabricante no cubre ningún tipo de daño accidental que produzca un nulo o mal funcionamiento del equipo. El cliente lo compra el día 23 de abril de 2022 y el día 7 de diciembre de 2022 acude a nuestro servicio postventa. En este momento se realizan las fotos del equipo en su presencia y, posteriormente, se le hace entrega de la orden con dichas fotos. Alega el señor [REDACTED], que no reconoce los daños en su equipo en las fotos que proporciona el servicio técnico y por el cual queda excluido de garantía, rechazando el presupuesto. En las fotografías realizadas por nosotros cuando el cliente nos hace entrega del equipo, se aprecia claramente el golpe, coincidiendo con el proporcionado por el servicio técnico.

La parte reclamante manifiesta que, habiendo recibido las alegaciones del demandado, me reitero en la reclamación contra [REDACTED] basándome en que, tal y como se expresa literalmente en el documento de entrega del producto para su reparación, se constata expresamente por parte de [REDACTED] que no constan daños externos visibles. No caben por tanto ninguna alegación a posteriori sobre supuestos daños visibles externos que no reconozco y que se alegan después para no aceptar la reparación del producto en garantía por un defecto en la pantalla. Solicita el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reintegro del importe del [REDACTED] valor factura puesto que la reclamación por defecto se hizo dentro del primer año desde la compra. Cuantificación económica total ochocientos veintinueve euros 829,00€.

La parte reclamada manifiesta en correo de fecha 2 de marzo de 2024, en contestación a la reclamación interpuesta por [REDACTED] en el que solicita la devolución del importe pagado por un [REDACTED] por valor de 829€, consideramos que si proceden las pretensiones del reclamante. Para efectuar dicho trámite, necesitamos que acuda a nuestro centro de [REDACTED] al departamento de postventa, con el producto, albarán y/o factura, así como el ticket de compra. Así mismo, será imprescindible que borre todos los datos personales del equipo, así como "buscar mi [REDACTED]" por ley de protección de datos. Solicita Dar por zanjada la reclamación interpuesta por [REDACTED] puesto que hemos dado la solución que el reclamante solicitaba.

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 4 de marzo de 2024, Confirmando la recepción de la propuesta y confirmo mi aceptación de la misma.

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.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la parte reclamada manifiesta, en correo de fecha 2 de marzo de 2024, en contestación a la reclamación interpuesta por el reclamante, que si proceden las pretensiones del reclamante consistente en la **devolución del importe pagado por un [REDACTED] por valor de 829€**, confirmando el reclamante, en correo de fecha 4 de marzo de 2024, la recepción de la propuesta y la aceptación de la misma.

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. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL