



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10727.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de mayo 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: La reclamante refiere entregar el pasado 05/07/2023 un ordenador [REDACTED] por haberse hinchado la batería y deformar/abombar la pantalla del mismo, para su cambio o sustitución y abonando por adelantado el total de la reparación 197 €. Al recoger la unidad, le informa el técnico reparador que todos los datos se han perdido, incluyendo, documentos profesionales, programas, fotografías, etc., de carácter personal y profesional. El reclamante refiere que en ningún momento se le informó ni se me entregó una hoja informativa señalando que no se hacían cargo de la pérdida de datos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Ante la imposibilidad de recuperación de los datos según el técnico que me atendía, reclamo una indemnización por pérdida de datos profesionales y personales".

En su escrito del 07 de septiembre de 2023 refiere: "solicitaba una indemnización por pérdida total de datos profesionales y personales habilitados en mi ordenador, tras solicitar a dicha empresa, la sustitución de la batería del mismo al haber quedado inutilizada. En ningún momento se me informa ni se me entrega ningún documento en el que la empresa deja constar que no se hace responsable de este tipo de accidentes (la desaparición de toda la información de carácter personal disponible en el ordenador personal), tras la sustitución de una batería. Sólo se me requiere para abonar directamente la totalidad del coste de la reparación, sin la posibilidad de entregar una "señal" como parte de dicho coste, para abonar la totalidad restante en el momento en que recojo el dispositivo reparado. Accedo a abonar dicha reparación (194€) en el momento en que entrego el mismo para la sustitución de la batería. Solicita indemnización por pérdida de toda

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la información de carácter profesional y personal guardada durante años en mi ordenador personal, al menos igual al coste de la reparación que aboné en su totalidad en el momento en que entrego el aparato para su reparación”.

En su escrito de 08 de mayo de 2024 se ratifica en lo anterior y añade:” Solicité y solicito la devolución de lo abonado (197 €) en ese día que contacto por primera vez con esta empresa”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando:” ingresa dispositivo (██████████) hinchado con la pantalla separada para evidente cambio de batería, se le indica al cliente que para solicitar el repuesto se tiene que abonar el importe del mismo. cliente acepta, se realiza el procedimiento y el cambio de la batería con éxito. cuando se entrega el dispositivo encendido y óptimo para el uso, cliente indica que no tenía copia de la información. a lo que referimos que las condiciones de Irepairexpress indican "se recomienda que se realice una copia de sus datos personales a la entrega del terminal, Irepairexpress no se hace cargo de la pérdida de dichos datos." cada albarán emitido (incluido el de la cliente) indica en la parte inferior "acepto las condiciones de ██████████ por lo que ante el desconocimiento de las mismas no podemos hacernos responsables.

En su escrito de fecha 26 de octubre de 2023 refiere:” En respuesta a las alegaciones respecto a la ██████████, reiteramos que no procederemos a devolver el importe de la reparación de 194€, ya que el servicio que solicitó la cliente en el establecimiento fue el cambio de batería, el cual se realizó correctamente, probando el óptimo funcionamiento antes de ser entregarlo. Cabe resaltar que no teníamos dicha batería en stock, por lo que para solicitarla había que dejarla abonada. En el albarán que adjunta la cliente, se resalta de amarillo "acepto las condiciones de ██████████ y en cuadrado que tenemos condiciones y el importe abonado por la misma. Evidenciando que se puede visualizar al costado izquierdo que tenemos condiciones que están expuestos en el establecimiento y solicita: Que se archive el procedimiento por las alegaciones antes expuestas.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que le reclamante firmo un acepto de las condiciones de la mercantil y que, para más abundamiento, dicha información se puede acceder a ella en la entrada de la tienda.

Por ello, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, entendiendo que es obligación de la reclamante conocer y preguntar cuáles son las condiciones que acepta y firma antes de hacerlo.

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.

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, 10 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL