



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13858.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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:
“Presenta al servicio técnico de reparación de [REDACTED] por un problema en la batería. El día 11 de julio le dan un presupuesto de 46,73 €, para su reparación y éste es aceptado.

El 14 de julio, le comunican que la reparación ha terminado y que próximamente, llegará a la tienda, pero el día 17 de ese mes, es informado que se devuelve sin reparar porque tiene mas de cinco años y no hay repuestos.

Solicita reparación o sustitución en su defecto, por otro de similares características, tras el compromiso por escrito adquirido por el establecimiento para su reparación. Adjunta conversaciones de whats- app mantenidas entre las partes.”

La empresa informa que el cliente acude al SAT oficial de la marca, una vez superada la garantía del producto, y no al vendedor del bien, y solicita intervención del equipo bajo presupuesto cerrado. El cliente acepta el cambio del componente.

El fabricante no facilita piezas de repuesto, motivo por el que el dispositivo no puede ser intervenido, sin ser responsabilidad del SAT.

Han transcurrido cinco años para la tenencia de piezas de repuesto, desde la fecha de cese de fabricación del producto, reiterando que no es responsabilidad del servicio técnico.

El reclamante mediante escrito de fecha 26 de mayo de 2024, mantiene todas las alegaciones formuladas anteriormente, y expone comunicó a la empresa vía WhastsApp, que es inaceptable que le facilitaran un presupuesto, que lo aceptase y después de decirle que estaba reparado, no fuera así.

En una ocasión anterior este mismo dispositivo, con este mismo problema, fue reparado. Mantiene su solicitud inicial.

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 escrita 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: **DESESTIMAR la pretensión del reclamante.**

Examinada la orden de reparación del dispositivo – reloj-, del día 7 de julio de 2023, el servicio técnico informa de la fecha de la compra - 01/01/1999- y la causa por la que se entrega: *“la batería no dura”*.

Se incorpora al expediente la transcripción de las conversaciones intercambiadas vía *whatsapp* entre las partes y, se deduce que la información del servicio técnico, no es completa; inicialmente se refieren a un terminal (teléfono) y tras la aclaración del reclamante de fecha 14 de julio de 2023, mencionan el reloj.

A pesar de esta incidencia en la primera transmisión de información, finalmente el reloj no se repara y la causa alegada por la empresa es la imposibilidad de obtener las piezas de repuesto debido a su inexistencia.

Teniendo en cuenta la normativa vigente y la fecha de compra del reloj (año 1999) el Servicio de Asistencia Técnica, no está obligado a dar servicio de piezas de repuesto más allá de los siete años y aunque inicialmente se facilitara un presupuesto erróneamente, no se realizó la reparación, y el bien se encuentra en el mismo estado en que lo entregó.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 24 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL