



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11587.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 solicitud de arbitraje de 27/08/2024 que puede resumirse en que el reclamante deja a reparar un robot de limpieza el 20.05.2024 y no le han devuelto el aparato. El 30.08.2024 la reclamada quiere entregarle un robot que el reclamante manifiesta que no es el suyo, al contrastar el nº de serie del que le pretenden entregar con el que aparece en su factura de compra. Solicitud: "Devolución del robot y accesorios en el estado original e indemnización por el retraso en la devolución".

El reclamante aporta:

- Relación de llamadas al [REDACTED] de los días 30 de mayo, 14 y 21 de junio, 4, 5, 6 y 9 de julio, 5, 7, 12, 13 y 27 de agosto.
- Orden de reparación emitido por [REDACTED], de fecha 20.05.2024:
 - o Roborock aspiradora
 - o Estado general: ingresa para reparar error 13
 - o No indica accesorios entregados
 - o Total a pagar: 69€
 - o No indica nº de identificación del aparato
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento reclamado de fecha 27.08.2024. La empresa hace alegaciones indicando que "las piezas que eran necesarias para reparar el dispositivo han sido encargadas de fuera de España, lo que no ayudaba a agilizar su entrega, sin embargo se ha seguido su montura para hacer entrega".
- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 13.08.2024, solicitando la devolución del robot.
- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 30.08.2024, manifestando que le habían llamado para que fuera a recoger su robot de limpieza, pero que el robot que le querían entregar no era el suyo.
- Fotos del robot que pretendieron devolverle que no era el suyo:
 - o Foto etiqueta identificativa del producto con Nº de serie R0906K13403934
 - o Foto del robot donde se aprecia una pegatina con el nombre del cliente y la orden de trabajo nº 12293, superpuesta a otra pegatina.
- Factura de compra de un robot de limpieza "roborock S50 Smart Robot Vacuum Cleaner",

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de fecha 29.01.2018, por importe de 499,99\$ en GearBest.com, nº de referencia del aparato 194022502.

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 no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no comparece en el acto de audiencia ni constan manifestaciones en este expediente, más allá de las realizadas en la hoja de reclamaciones del establecimiento.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**:

El Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico establece en su artículo 3.11 que cuando se deja un aparato de uso doméstico para reparar en un servicio de asistencia técnica, se tiene que entregar al usuario un resguardo acreditativo de su depósito en el que, entre otros datos, debe figura la marca, modelo y número de serie del aparato, especificación detallada de los daños visibles, averías, defectos observados y servicios a reparar.

Sin embargo, la mercantil reclamada no ha identificado en el resguardo de depósito el nº de serie identificativo del producto y el reclamante no reconoce como suyo el aparato que le pretenden entregar, puesto que el número de serie que presenta no se corresponde con el de la factura de compra ni con el que figura en la aplicación de Xiaomi que tiene sincronizada con el dispositivo original.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante ya que la mercantil reclamada no acredita que el robot depositado por el reclamante sea el que le pretenden entregar, al no haber cumplimentado el resguardo de depósito como establece la normativa y no haber indicado el número de serie del aparato para su comprobación. Teniendo en cuenta la depreciación del aparato, cuya fecha de compra es en el 2018, la mercantil reclamada deberá compensar al reclamante por la pérdida del aparato con el importe de **100€**.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]