



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00229.7/2018

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 11 de mayo de 2018 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 COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[Redacted] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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: El supuesto titular del negocio se niega a entregarle el ordenador, el día 23 de marzo , el cual tenía en su poder después de tres intentos fallidos de reparación de la avería.

El día 13 se personó su hijo en compañía de un amigo para reparar el citado ordenador portátil porque la pantalla se queda sin imagen. Dicho técnico realiza una primera reparación dónde se aprecia un taladro en el ordenador y tres tornillos y quiere dejar claro que con esa reparación, dado el estado en que se encontraba la bisagra, está conforme ya que no se puede hacer otra cosa y cumple con su función aunque estéticamente no es lo idóneo.

Pero tras esta reparación es cuando empiezan los problemas ya que no funciona y llaman a [Redacted] porque piensan que es por fallo de conexión y desde allí le dicen que es un problema del teclado. Lo llevan de nuevo a la tienda y se repara y al enchufarlo de nuevo a la red le solicitan contraseña y al utilizarlo comienza a bajar el brillo de la pantalla, poniendo de manifiesto fallo de batería.

El día 16 de marzo se personan de nuevo y comienza una discusión que termina el citado día 23 de marzo ya que le entregan el ordenador sin reparar con un coste de 50 euros sin facilitarle una factura debidamente cumplimentada.

Solicita que se le abonen la cantidad total de 267,80 euros. (50 + 217 euros).

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aportan a este acto el ordenador, objeto de controversia para que se compruebe el estado en que se encuentra.

Indica que retira el ordenador tras el pago de 50 euros y se lo lleva a su casa comprobando que no enciende y que no se oye. Lo vuelve a llevar y cuando llama para recogerlo, le indican que no está allí y lo tiene una persona reparándolo.

Manifiesta igualmente que cuando acude con el ordenador al establecimiento, informa de que les urge y es el reclamado el que se empeña en abrirlo y que con ayuda de internet que busca su hijo – que es quién lo lleva-intenta repararlo.

Acude por tercera vez a recogerlo y es cuando informa que el ordenador no está allí y lo tiene un técnico.

La parte reclamada no comparece a la audiencia y presenta una escrito de fecha 26 de abril de 2018 en el que indica su imposibilidad de acudir, adjuntando alegaciones y documentación que se incorpora al expediente. Reitera todas las manifestaciones realizadas con anterioridad.

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 del solicitante debiendo la entidad reclamada **reintegrarle la cantidad total de 108,90 euros**, correspondiente al 50% del importe de la factura abonada por el reclamante, para la reparación final del ordenador objeto de controversia.

Se considera que ambas partes deben asumir el coste de la reparación del ordenador por cuanto que ambos han actuado sin la debida diligencia, para este tipo de encargos y servicios de reparación.

Consta acreditado que en fecha 1 de marzo de 2017 se efectúa una reparación al ordenador, y la empresa emite un justificante de pago que no detalla la actuación realizada.

No obstante, el reclamante retira el ordenador, sin que quede probado que éste realizase o pidiera en el establecimiento prueba alguna de funcionamiento o queja en caso de disconformidad.

El reclamante indica que admite el importe de la reparación efectuada en ese acto (50 euros) – sujeción de la tapa superior del teclado, aunque estéticamente no le parece idóneo-.

El usuario indica, que una vez el ordenador se encuentra en su domicilio, comprueba que no funciona y se lleva por segunda vez al establecimiento, sin que haya constancia de la recepción del mismo por parte de la empresa de esta segunda entrega, o en su caso de documento que contenga reseña en este sentido (no funciona), desconociéndose en ese intervalo lo acontecido al mismo.

Admite el hijo del reclamante, en algún momento, presta su consentimiento para buscar en internet posibles alternativas para solucionar el problema.

Ambos consienten en una tercera intervención, procediendo el reclamante de forma voluntaria a retirar el equipo, aún sin reparar.



Comunidad de Madrid

No procede el reintegro de los 50 euros abonados al admitir la reparación de la tapa trasera rota.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 11 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL