

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00527.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de octubre de 2019 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE RECAMBIOS, NEUMATICOS Y ACCESORIOS DE MADRID Y ZONA CENTRO 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 que compró una bicicleta el 9 de noviembre de 2017 Cube con horquilla invertida en la empresa reclamada. El 27 de agosto de 2018 la lleva porque la horquilla pierde aceite. La reparación cuesta 250 euros. La casa dice que la garantía son 150 horas, que no ha hecho. La revisión aconsejada es una vez al año, y no se ha hecho. En la información que dan en la compra no se dice nada de esto, en el folleto de la horquilla solo dan normas de seguridad. Solicita que el coste de la reparación sea incluido en la garantía de componentes de 2 años.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 5 de julio de 2019, en el que manifiesta que acepta someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que el reclamante después de 9 meses de uso de la bicicleta reclama que la suspensión delantera pierde aceite. Se envía la suspensión al servicio técnico, que estima que la pérdida de aceite está dentro de la normalidad cuando no se hace el mantenimiento adecuado. Los intervalos de mantenimiento se pueden consultar en la web del fabricante tal y como indica en el folleto entregado en el momento de la compra y junto con las instrucciones de seguridad y que el reclamante reconoce tener. La empresa no se hace cargo del coste de mantenimiento, pero sí se hace cargo en cortesía del servicio de montaje y desmontaje de la suspensión valorado en 36 euros. Adjunta factura de reparación, limitación y condiciones de la garantía, documentación del servicio técnico, folleto entregado al cliente y documentación de los intervalos de mantenimiento.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que la bicicleta la compró el 9 de noviembre de 2017, el 28 de abril de 2018 realizó la revisión gratuita que ofrece el establecimiento, y en el mes de agosto se da cuenta de que la horquilla pierde aceite, y el servicio técnico dice que cuesta 950 euros arreglarla cuando los componentes tienen 2 años de garantía. Verbalmente le comunican que la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

garantía de la horquilla es de 125 horas o un año, y no se han cumplido ninguna de los dos porque monta en bicicleta los domingos unas 3 horas por la zona de El Alamo donde reside. Solicita el abono de los 250 euros que costó la la reparación, porque entiende que la horquilla no salió bien y está en garantía.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación declarando que con la venta de bicicletas se ofrece una revisión gratuita a los 3 meses, en la que se comprueba el estado general de la bicicleta no de la horquilla. En el mes de agosto la parte reclamante acude a la tienda porque la bicicleta pierde aceite y se envía al servicio técnico oficial en Alicante, que informa que no está en garantía y que es consecuencia del desgaste. En la página web se informa que la horquilla requiere un mantenimiento a las 200 horas de uso y dependiendo del uso que se haga. En la tienda se realizó el desmontaje y montaje de la horquilla y no se cobró la mano de obra valorada en 36 horas. Cuando el cliente reclamó contactaron con el servicio técnico, y les confirmaron que la pérdida de aceite era por el desgaste de la pieza consecuencia del uso. Finalmente manifiesta que se trata de una horquilla de alta gama que requiere más mantenimiento.

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 de la parte reclamante al considerar que ante su falta de conformidad con la pérdida de aceite de la horquilla de la bicicleta, la empresa reclamada la envió al servicio técnico oficial, que la excluyó de la garantía y facturó 250 € por el mantenimiento y revisión completa de la horquilla, y ante la disconformidad de la parte reclamante con la exclusión de la garantía la empresa reclamada contactó de nuevo con el servicio técnico oficial, que informó que la pérdida de aceite se debía al desgaste y deterioro normal por el uso, no habiéndose realizado por la parte reclamante el mantenimiento recomendado de la horquilla, instrucciones que se encuentran en la web del fabricante cuya dirección se informa en el folleto que se entregó a la parte reclamante en el momento de la compra, desconociendo este órgano arbitral el uso realizado de la bicicleta. En consecuencia, no concurre responsabilidad de la empresa reclamada, y la parte reclamante podrá ejercer su derecho a reclamar ante el servicio técnico oficial por su discrepancia sobre las causas de la exclusión de la garantía, y/o contra el fabricante por las condiciones establecidas en la garantía.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

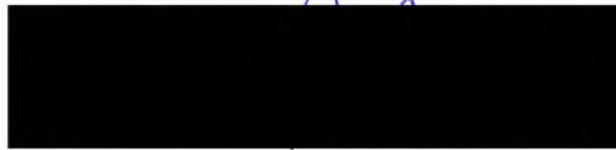


Comunidad de Madrid

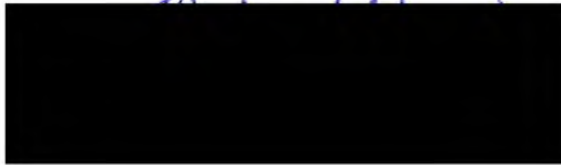
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para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

Madrid, 08 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

