



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05379.1/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de noviembre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 el 19 de octubre de 2018 compra un Samsung Galaxy watch acuático. El 8 de enero de 2019 se lleva por fallo en la pantalla. El 14 de marzo vuelve a llevarlo porque sigue el mismo fallo. Le entregan presupuesto de 250 euros alegando que la avería no está cubierta por la garantía. Indican que ha entrado agua cuando el reloj es acuático. Es imposible probar lo contrario. Reclama la garantía y la sustitución del reloj. Adjunta Hoja de Reclamación de fecha 20 de marzo de 2019.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 30 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que según el informe técnico la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, que la empresa reclamada desconoce cual fue, pero entre los que se encuentra un golpe, torsión o una manipulación inadecuada, quedando prevista esta contingencia expresamente excluida de la cobertura de la garantía. Adjunta copia del informe técnico.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 29 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que reitera su reclamación y manifiesta que cree que en la primera reparación no lo sellaron bien, el reloj no tiene más de 4 meses, no ha funcionado bien desde la primera reparación. Solicita que se arregle o reemplace.

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 aunque el teléfono está comprado a nombre de empresa, el uso principal del reloj es personal, siendo su profesión pastelero, lo lleva puesto todo el día únicamente se lo quita para cargarlo, tiene hipertensión y entre otros usos lo utiliza para controlar la tensión. El único contacto que tiene el reloj con el agua es en la ducha, y siendo resistente hasta 50 m no se entiende que le entre agua, salvo que tras la primera reparación no se sellara bien, y cuando va a reclamar le dicen que no es acuático cuando en la caja se especifica que sí (50m, 5 atm). Solicita que le sustituyan el reloj por otro nuevo.

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 parte reclamada aporta escrito manifestando que el terminal es adquirido por [REDACTED] debiendo de haber quedado acreditado por el reclamante que su uso es a nivel particular, en caso contrario, no podría darse trámite a una queja que no es realizada por un usuario, sino por persona que utiliza el aparato electrónico en su actividad profesional. El reloj es adquirido el 19 de octubre de 2018 y es intervenido técnicamente por una fallo de pantalla, cubierto por la garantía. Con posterioridad presenta un problema que no tiene origen en la intervención anterior, "no carga", del diagnóstico se desprende que presenta restos de humedad. Se emite presupuesto de 243,40 euros, el cliente no contesta y se devuelve sin reparar. Se adjunta informe del servicio técnico desarrollando el diagnóstico de irreparabilidad. Destaca que en la primera entrada el equipo supera los controles de estanqueidad, por lo que es el cliente el que debe acreditar que el equipo no presenta un problema de humedad por mal uso.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el objeto de reclamación tiene un uso personal, que se trata de un reloj acuático (resistente hasta 5 atm, que cuenta con un certificado de resistencia al agua hasta 50 metros de profundidad), que en el momento de producirse la incidencia (no carga) se encuentra dentro de los seis primeros meses del periodo de garantía desde la fecha de compra, que hubo previamente una intervención por parte del servicio técnico (cambio de pantalla y batería) que es una causa probable que habría alterado la estanqueidad del reloj, y que el uso del dispositivo ha sido el mismo antes y después de la intervención del servicio técnico, exponiéndolo únicamente al contacto con el agua en la ducha que se entiende un uso compatible con las características del reloj. El informe técnico aportado no detalla las actuaciones realizadas para comprobar, una vez ya abierto el equipo y observados los restos de humedad en la placa principal, que en la intervención anterior se realizó la estanqueidad requerida por el fabricante. Considerando el precio del reloj, el presupuesto de la reparación, y las características de la avería y la posibilidad de que se repita, procede que la empresa reclamada sustituya el reloj reclamado (SAMSUNG GALAXY WATCH 46MM BT SILVER) por otro nuevo o por otro modelo de iguales o superiores características, y la parte reclamante deberá entregar el reloj averiado [REDACTED], sin coste.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Madrid, 26 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

