

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 01670.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D. #####, en representación de ARBITEL 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 día 27 de diciembre de 2020, llevé a reparar un smartwatch Amazfit Bip lite black con SIM:#####, por un fallo interno de la pantalla, que está dentro de la garantía de los dos años del fabricante, a la tienda de ##### que se encuentra en el C.C. Los Valles en Collado Villalba. Al cabo de tres días, pasamos a recogerlo porque el ##### nos indica 'pantalla con mancha en el interior. pantalla rota, se devuelve sin reparar, el equipo queda excluido de la garantía por el fabricante". El reloj se encuentra en perfecto estado, no tiene signos de rotura externa, ni tampoco se ha manipulado ni se ha hecho un mal uso del producto, tal y como se muestra en las imágenes que envío. Al no estar de acuerdo con el #####, me puse en contacto con atención al cliente para que me indicaran el motivo por el cual no cubre ese fallo mi garantía, y su respuesta fue que no lo cubre al estar /a pantalla rota y tal y como se muestra las fotos que envío /a pantalla no está rota, es un fallo interno de la propia pantalla del reloj." Solicita la reparación del reloj, ya que se encuentra dentro del periodo de garantía. Adjunta factura, fotos, orden de reparación y reclamación al servicio de atención al cliente. La empresa reclamada aporta escrito de fecha 12 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con el informe técnico del ##### que adjunta, entiende que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, que desconoce cuál 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, debido a lo cual, se indica la necesidad de realizar un presupuesto para informar al cliente. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 2 de mayo de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, manifestando que "el problema no se ha solucionado, según indica el ##### de la empresa reclamada, el terminal no se puede reparar ya que según ellos existe una rotura o golpe por mal uso, cosa que no es cierta, ya que como se puede observar en las fotos, no existe ningún daño exterior en la pantalla, ni mucho menos roturas, ni tan siquiera arañazos. Es un fallo de la pantalla interna, que no ha sido provocada por ningún golpe, simplemente es un fallo interno del LCD". El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito manifestando que el producto sigue sin ser reparado. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta el informe de diagnóstico. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncie 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 reloj se encuentra dentro del periodo de garantía, y que en la orden de reparación consta en el apartado "desperfectos visibles del equipo" que el estado era bueno, por lo que no está justificada la indicación posterior de "pantalla rota" como causa de exclusión de la garantía. En consecuencia, la parte reclamante volverá a llevar el reloj, si se encuentra en su poder, para su reparación en garantía sin coste, y de no ser posible la reparación la empresa le deberá reembolsarle el importe del reloj, 44,99 € según la factura aportada al expediente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### 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. 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.

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.