



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08148.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de junio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de ASOCIACION DE TALLERES 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, tras la instalación y puesta en servicio del Radio Monitor Navegador Específico BMW de la marca Navissson por parte de ####, se comprobó que el GPS no actualizaba la hora automáticamente, a pesar de tener la opción habilitada en el menú. Lo llevaron a #### y estuvieron revisando las conexiones, pero como seguía sin funcionar, realizaron una consulta a Navissson, quien solicitó que se les enviase un vídeo con el problema que #### había comprobado que existía. La grabación se realizó por #### en mi coche y en mi presencia, pero del vídeo no le enviaron copia. Con ese vídeo, Navissson por su parte, parece ser que lo envió a China donde se fabricó el equipo y la respuesta que le dieron a #### es que todo estaba correcto. #### se lo comunicó telefónicamente. Solicita que le demuestren que el GPS funciona correctamente y actualiza el reloj automáticamente cuando coge señal, sin tener que ir al menú y reiniciar la opción. Si no es correcto el funcionamiento, que le cambien el equipo por otro nuevo.

La parte reclamada alega que desde ####, empresa instaladora del producto (GPS), ante la petición del cliente, se revisaron las conexiones, se grabó un vídeo y se envió a la marca del producto (Navissson) para que informaran si efectivamente existía avería en el producto o realmente la hora se actualiza únicamente cuando hay señal GPS (pues funciona con dicho sistema). El reclamante reconoce que tras dicha consulta, esa empresa le comunicó que Navissson les había comunicado que no existía problema en el producto, y que trató de ponerse en contacto con la marca para que le dieran respuesta escrita. #### ha solicitado la citada respuesta escrita a Navissson, la cual se anexa al presente expediente y en la cual deja claramente manifestado que la actualización automática solicitada por el cliente en la hora se realiza o bien cuando hay conexión a internet o bien cuando hay señal GPS, de tal forma que si no hay señal (por encontrarse el vehículo en un túnel, por ejemplo), la hora no se actualiza automáticamente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que ##### no sólo es responsable de la instalación de la unidad (GPS), sino también de verificar el funcionamiento correcto de esa unidad, ya que a su vez son vendedores. Cuando entra en un túnel o en un garaje se pierde la señal y una vez vuelve a coger la señal, el GPS debe sincronizar la hora, ya que para eso en ajustes tiene activa la opción de sincronizar automáticamente, esta función no la realiza y el empleado de ##### que le atendió en todas las ocasiones que requerí, lo comprobó y vio que el funcionamiento no era el correcto. No sabe el contenido que se le envió a Navisson. Navisson por su parte se limita en una escueta nota informativa a decir cómo funciona teóricamente su unidad instalada por #####, pero esa información ya viene en el manual que se proporciona al cliente. En ningún momento hace mención ni presenta pruebas de que se haya revisado el vídeo que se les envió. En la unidad instalada, el funcionamiento real es que la hora no se actualiza automáticamente, a pesar de estar el vehículo posicionado en unas coordenadas. Su pretensión principal es que le solucionen el funcionamiento erróneo que hace el GPS, pues no realiza la sincronización automática de la hora (a pesar de estar activada la opción automática en los ajustes del aparato) cuando te paras e inicias la marcha más tarde o cuando se pierde la señal al entrar en un túnel o por otras razones. Respecto a la cuantificación económica de la reparación, desconozco su valoración. Será la necesaria para la solución del problema planteado.

La parte reclamada manifiesta que el producto comprado ha sido revisado en varias ocasiones en sus instalaciones, donde fue adquirido, tanto por el gerente como por el responsable y varios instaladores. Al cliente se le dieron todas las explicaciones e indicaciones que fueron necesarias cada vez que el cliente nos lo ha solicitado, intentando dar la atención y soporte que fueran necesarios para que el cliente quedara satisfecho. El problema que nos traslada el cliente es que el reloj de serie de su coche, es decir, el que viene de origen, no se le actualiza junto con el producto que compró y fue instalado en nuestro taller. El producto comprado funciona correctamente, como se le explicó. El nuevo equipo de Navisson se actualiza al momento indicando la hora correcta, mientras que el reloj original del coche tarda más, aunque por supuesto, se acaba actualizando e indicando la hora correcta también. El problema del cliente es el reloj de su vehículo, nosotros no podemos indicarle ni darle más instrucciones de las que le hemos dado, ya que no nos dedicamos a la producción de coches y cada marca de vehículo tiene sus propias configuraciones.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que no acredita que no funciona. No teniendo este Colegio opción de verificar las supuestas anomalías aludidas por el reclamante.

Se informa que consta adherida la empresa al Sistema Arbitral de Consumo con fecha 07/10/2010, sin constar la baja.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.



Comunidad de Madrid

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