



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09096.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 13 de octubre 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 día 15/09/2020 recibió un SMS indicándole que la reparación de su reloj Samsung Galaxy Watch no está cubierta por la garantía ya que hay humedad en la placa principal. El reloj no ha sido sometido a ninguna actividad acuática más que ducharse con él puesto. Si bien en la caja del reloj indica que éste es sumergible hasta 50m y así consta en el vídeo de YouTube del canal Samsung España titulado "Samsung Galaxy Watch" #####, el cual crea un vínculo contractual según la Ley General de la Publicidad 34/1988 modificada por la 29/2002. En este vídeo consta tanto en imágenes como en texto que el reloj se puede sumergir hasta 50m según la norma ISO ##### :2010. La orden de reparación es la nº ##### con fecha 18/08/2020. Solicita reparación del reloj cubierta por la garantía.

La parte reclamada alega que según el art. 2.3 del Real Decreto 58/88, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico, reza: "el servicio de asistencia técnica efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. En todo caso, informará por escrito al usuario de forma previa sobre aquella o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad". Que en el caso que nos ocupa, esta empresa solo puede atenerse al informe técnico emitido por el #####, por lo que entienden que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, que desconocemos 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 realizó un presupuesto que fue rechazado por el cliente.

La parte reclamante manifiesta que, si el ##### considera que los restos de humedad se deben a un mal uso del terminal, deberían demostrar que así ha sido mediante pruebas fehacientes, lo cual considera imposible debido a la buena conservación del mismo. Que afirmar la reclamada que la avería se debe a un uso inadecuado del terminal, que desconocen cual fue, sin disponer de ningún tipo de prueba que lo confirme, cree que se encuentra fuera de lugar. Que en el vídeo del

Comunidad de Madrid

canal de YouTube de Samsung España titulado "Samsung Galaxy Watch" con dirección #####, se puede apreciar, entre los segundos 53 y 59, que el reloj se puede sumergir en el agua, mediante imágenes y un texto que reza "Probado para una resistencia al agua de hasta 50 metros según la norma ISO ##### :2010". Además, en la propia caja del producto, de la cual adjunto una foto, dice: "Water resistant 5ATM / 50 meters". Todo esto crea un vínculo contractual según la Ley General de Publicidad 34/1988 modificada por la 39/2002. Si la marca considera que la aparición de agua en la placa de un reloj sumergible no está cubierta por la garantía, en su publicidad debería indicar "Utilícelo en el agua bajo su responsabilidad, ya que si aparece agua dentro del dispositivo no estará cubierto por la garantía" y no promocionar el producto como resistente al agua y después intentar lavarse las manos cuando aparece en el terminal un problema originado por la misma. Por estos motivos, solicita no solo la reparación del smartwatch, sino la sustitución del mismo por un modelo actual de iguales características como compensación por el perjuicio causado al no haber podido hacer uso del terminal durante más de un año desde que fue recibido por el ##### de ##### el 14/09/2020.

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 **EQUIDAD**:

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 por cuanto, no habiendo reclamado la no conformidad de origen dentro de los seis primeros meses desde la compra, tampoco ha acreditado pasado este **plazo**, mediante informe técnico, que el producto no era conforme (artículo 123 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

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.



Comunidad de Madrid

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.