



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11311.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de septiembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C. M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 lo siguiente: el lunes 15 de noviembre de 2021 se enviaron desde ##### de Pozuelo unos AirPods ##### en 2º año de garantía al servicio técnico autorizado de ##### por avería de audio en el micrófono. El jueves 18 de noviembre, desde ##### me indican que reciben un presupuesto de reparación ya que ##### indica que, tras revisarlos, ven restos de humedad y esto no lo cubre la garantía. Decidí llamar a #####, ya que no estoy de acuerdo en absoluto, no es posible y les pido que me faciliten pruebas técnicas. El viernes 19 mandan una foto a ##### de la parte exterior tal cual, donde no se ve nada que indique humedad, y no solo se quedan ahí, sino que indican ahora que cometieron un error y que el nuevo diagnóstico es exceso de suciedad por cerumen. Pido a ##### que ##### me mande a mi correo las pruebas técnicas para reclamar, y ##### indica que el presupuesto es lo único que mandan. Solicito que ##### cubra la garantía, ya que nunca se han mojado y soy una persona muy escrupulosa como para que también me digan que tienen exceso de cerumen. El micrófono está situado en la varilla y esta no entra en contacto directo con el oído, ni han abierto los cascos para averiguar el fallo.

La parte reclamada alega que en su momento se explicó al ##### #####, que el terminal AIRPODS 2ND GENERATION, con número de Serie GT6C7JS2LX2Y, fue objeto de las siguientes actuaciones por nuestro servicio técnico: El 15 de noviembre de 2021, el equipo entra en las instalaciones de ##### y se procede a realizar las pruebas para verificar el fallo descrito por el cliente, comprobando que no funciona el micrófono. Por ello, siguiendo las directrices del fabricante se procede a la inspección visual de los auriculares, observando que los mismos vienen sucios por restos orgánicos (cerumen); a continuación, se limpian, y una vez retirada la suciedad externa, se comprueba que en la zona inferior del auricular hay una mancha.

Comunidad de Madrid

Se ha detectado una obstrucción que impide la correcta salida/entrada de audio, por lo que se emite un presupuesto por daño accidental, dado que la garantía del fabricante no cubre daños accidentales. Tras la comunicación al cliente del resultado de la inspección visual, en ##### se recibe una **reclamación** en la que se nos indica que los auriculares no han entrado en contacto con líquido y que no están de acuerdo con el resultado de la inspección, por lo que los auriculares vuelven para una segunda revisión en nuestro laboratorio y se realizan fotografías aumentadas para comprobar el origen de la mancha, comprobando que lo que impide el correcto funcionamiento de los auriculares son restos de suciedad (parece que de origen orgánico) que han traspasado la rejilla protectora y se han acumulado impidiendo su correcto funcionamiento. Se adjunta como documento único el informe técnico al que van unidas las fotografías aumentadas.

#####, como Servicio Técnico Oficial de ##### sigue las directrices marcadas por el fabricante, por lo que la reparación no puede ser cubierta por la garantía, pues la garantía limitada de ##### cubre el mal funcionamiento de los componentes de los equipos, pero no los fallos producidos por agentes externos o suciedad. Por otra parte, tampoco se ha podido limpiar la rejilla del auricular porque el material que lo obstruye está dentro de la rejilla, se podría dañar, y quedaría fuera de garantía por daño accidental. #####, es un ##### oficial de ##### que cuenta con técnicos certificados por la marca que realizan su trabajo de forma profesional, siguiendo siempre las directrices del fabricante. Reiteramos, tanto en el informe técnico que se aporta a la presente como en las fotos aumentadas del estado de los auriculares al entrar en nuestro servicio técnico, prueban que la actuación desplegada por el servicio de reparación se ha hecho siguiendo los protocolos de actuación de #####.

La parte reclamante manifiesta que una vez leído toda la argumentación que presenta el responsable del Servicio Técnico de #####, indica su desacuerdo, ya que no hacen alusión a la primera intervención que realizan en el S.T. y por la cual iniciamos este desacuerdo. Adjunto el primer informe que emiten en el que señalan que encuentran humedad, y en ese estado no lo ampara garantía. Doy mi honesta palabra de que esto no ha sucedido, y es en este instante cuando comunico a ##### mi desacuerdo con su dictamen. Es muy llamativo que, en su caso de avería en micrófono en los AirPods de #####, el técnico realice comprobación del fallo, y a continuación imputa la causa por humedad, basándose en una inspección visual que resulta ser errónea en primera instancia. Al hablar con ##### mostrando su disconformidad, emiten otro indicando la suciedad de restos orgánicos. En este punto, desconfío plenamente en los criterios seguidos para resolver mi reparación ya que no han sido coherentes desde el principio, ni tampoco concluyentes en la forma de realizar diagnósticos, cuando indican que no pueden manipular internamente el dispositivo porque se quedarían sin garantía del fabricante. Esta situación deja desamparado al consumidor cuando usan alguna de las 2 palabras, Humedad y Suciedad.

Por último, en las fotos aumentadas que mandan, yo veo un material de fijación que sujeta el condensador del micrófono para evitar vibraciones. Sin intervenir en el dispositivo, y sin acceder al mismo, es muy atrevido dictaminar una avería por el punto de vista que tenga cada uno de nosotros. Mi **reclamación** sigue siendo que la avería se cubra en garantía ya que no han sido coherentes ni concluyentes en el proceso desde un primer momento.

La parte reclamante, en correo de fecha 8 de agosto de 2022, añade que al pasar tantos meses sin ninguna otra noticia, yo pensaba que estaba cerrada. A raíz de esto, la situación ha cambiado, y les pido que den por resuelta mi **reclamación**, ya que en el mes de Mayo de 2022, el comercio donde realice la compra (#####) me escuchó y les expuse todo lo acontecido hasta esa fecha. Decidieron darme un buen servicio al cliente y me dieron una solución comercial aun sin ser ellos los reclamados. No como ##### que no tuvieron interés alguno en resolverla salvo para emitir un presupuesto, y que por cierto, la cuantía del mismo superaba su valor actual a nuevo. Siendo absurdo pagar por una reparación más dinero que comprarlo en cualquier tienda nueva con 3 años de garantía. Por todo esto, ruego su voluntad de no continuar con la **reclamación** y por su parte queda solucionado.



Comunidad de Madrid

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: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto con anterioridad a la celebración de la Audiencia, el reclamante ha dado por resuelta la controversia, desistiendo del presente arbitraje, pues al parecer las partes habían alcanzado un acuerdo amistoso para solucionar las diferencias, según manifiesta el propio reclamante. Y no habiendo reconvenido la empresa reclamada, no se puede dictar Laudo Conciliatorio por desconocer el acuerdo alcanzado.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.