

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11182.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

_____, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

_____, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS 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: El consumidor realizó el pedido nº _____ el pasado 16 de octubre de 2020, por un importe de 222 €. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento, contactó con el fabricante _____ y tras una primera reparación, comprobó que los problemas persistían, por lo que procedieron a gestionar la sustitución. No obstante, transcurridos menos de dos meses volvieron a presentar varios problemas con el micrófono por lo que contactó con la reclamada y solicitó la resolución del contrato y siguiendo con las indicaciones de ésta, aportó los justificantes de haber gestionado la incidencia con _____ en cambio, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución al respecto.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La devolución total del importe de la compra".

En su escrito de 27 de mayo de 2023 refiere: "En respuesta a las alegaciones de _____. Los _____ después de haber sido sustituidos por _____ y seguir teniendo problemas fueron entregados al Servicio Técnico de _____ por recomendación de _____, ya que al ser _____ el vendedor, es con este con quien debería resolver el contrato. El Servicio técnico de _____ procede al reemplazo de los _____, por lo que esto desmiente la respuesta de _____ de que los _____ actuales no han sido sustituidos por ellos y no sólo disponen de la garantía de 2 años del producto, sino de la garantía de reparación. Esos mismos cascos me volvieron a dar problemas de conexión, no de carga. El problema radica en que el estuche de carga no reconoce cuando los _____ están introducidos en este, y es por ello que los AirPods no se desconectan del dispositivo móvil y no comienzan el proceso de carga. Los vuelvo a llevar al servicio técnico de _____. La empleada que me atiende comprueba el fallo y en el parte para el servicio técnico aclara que el fallo ha sido comprobado en tienda. Después de llevarse una tercera vez al servicio de reparación (segunda vez con fnac) la empresa encargada de la reparación sostiene que es un problema de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

batería y que se debería pagar por ello, ya que esos componentes se degradan con el tiempo. Como he dicho anteriormente el problema no es de carga, sino de conexión y desconexión con el dispositivo móvil y, es una incoherente que pasando menos de un mes desde que fnac supuestamente los sustituyó, el producto presentase tal deterioro de batería. Además, al entregarme los [REDACTED] de vuelta esta última vez se olvidaron de entregarme las almohadillas de los oídos que llevaban los AirPods. Así que me devolvieron el producto en un estado que no lo podía utilizar. Lo comenté en tienda en el momento y dijeron que se pondrían en contacto con el servicio técnico encargado de la reparación para que los enviaran. No recibí más respuestas. Me puse en contacto con postventa a través de correo electrónico por el asunto de las almohadillas y me remitieron al correo electrónico de la tienda donde dejé los AirPods para reparación. A día de hoy sigo sin recibir respuesta sobre tal asunto y se han ignorado mis correos electrónicos. Para apoyar la información circunscrita adjunto en este correo electrónico los siguientes archivos: 1. resguardo entrega [REDACTED]: En este documento conta la primera entrega que hice de los [REDACTED], después de haber sido sustituidos por [REDACTED] 2. parte de reparación [REDACTED]: parte de reparación de [REDACTED] (servicio técnico usado por [REDACTED]) en el que se detalla que reemplazan los [REDACTED]. 3. segunda entrega reparación [REDACTED]: resguardo de entrega de la segunda intervención del servicio técnico de fnac en los que a pesar de poner la empleada que me atiende que el fallo se ha probado en tienda, el servicio técnico afirma que funcionan bien y que los problemas de batería no los cubre la garantía. 4. los pdfs 1, 2 y 3 muestran las veces que me he intentado comunicar con el sevicio de postventa con fnac en relación con la entrega de los [REDACTED] tras la segunda intervención del soporte técnico autorizado por fnac, principalmente para sanear el tema de las almohadillas, en los que se ve como lo remiten a la tienda, quedandome sin respuesta, o ignorando los mensajes

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Según el propio reclamante alega y reconoce en su descripción de los hechos que consta tanto en la reclamación interpuesta ante este Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como en todo el expediente de mediación instado ante Confianza Online previo, en primer lugar, y sin intermediar [REDACTED] en ningún momento, el cliente se dirigió directamente al fabricante, quien procedió, según manifiesta el reclamante, a la sustitución del producto adquirido en [REDACTED] por otro, entendemos que idéntico al adquirido en nuestro establecimiento online. 1.6.- No fue hasta el 10 de agosto de 2022 (una vez transcurridos casi dos años desde la fecha de la compra), cuando el reclamante entregó los auriculares [REDACTED] a la Sociedad a fin de que por parte del SAT fueran reparados por presuntos problemas con dicho producto. En este sentido, el reclamante ejercitó ante la Sociedad el derecho de garantía previsto en los Arts. 114 y siguientes 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 (en adelante, "LGDCU"), en la versión vigente en el momento de la compra del producto y en cuanto a los derechos postcontractuales de garantía y de servicios postventa previstos en la Ley. 1.6.- Establece el Artículo 116.3 LGDCU, en cuanto a la Conformidad de los Productos con el Contrato, que "3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario" En este caso, tal y como el reclamante manifiesta y reconoce, en cuanto fue consciente de una presunta falta de conformidad del producto, acude, directamente y sin manifestar nada al vendedor, al fabricante de dicho producto, quien, según vuelve a manifestar el reclamante y a reconocer, le proporciona unos nuevos AirPods, en sustitución de los adquiridos a la Sociedad. Por tanto, el reclamante optó por ejercer su derecho de garantía frente al fabricante, tal y como así establece el Artículo 124 LGDCU: Acción contra el productor. "Cuando al consumidor y usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad de los productos con el contrato podrá reclamar directamente al productor con el fin de obtener la sustitución o reparación del producto. Con carácter general, y sin perjuicio de que la responsabilidad del productor cesara, a los efectos de este título, en los mismos plazos y



Comunidad de Madrid

condiciones que los establecidos para el vendedor, el productor responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan." Por tanto, habiendo ejercitado el reclamante su derecho de garantía, de origen, frente al fabricante, habiendo éste optado, sin el conocimiento ni consentimiento del vendedor, por la sustitución del producto, deberá el reclamante dirigirse nuevamente frente al fabricante para el ejercicio de los derechos que, en todo caso, le asistan Todo ello entendiendo que, tal y como se ha señalado anteriormente, la Sociedad estaría exonerada de responder en el supuesto que nos ocupa por cuanto la presunta falta de conformidad lo sería en relación con un producto suministrado por un tercero ajeno y distinto a la Sociedad. Por lo expuesto, esta parte considera que no cabe, ni en términos de equidad o de Derecho, acoger la solicitud de resolución del Contrato por cuanto el producto sobre el cuál se pretende la resolución con devolución del importe abonado, es un producto suministrado por un tercero sin que mi mandante, por ello, tenga ninguna responsabilidad sobre el mismo. En virtud de lo expuesto, SOLICITO A ESTE INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE. Que tenga por presentado este escrito en tiempo y forma y, con base en las alegaciones contenidas en el mismo, se DECLARE mediante el oportuno LAUDO la desestimación de la reclamación formulada por el reclamante"

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

- 1º Con fecha 16/10/2020 se adquieren unos [REDACTED]
- 2º A los pocos meses dan fallos y se llevan a arreglar al fabricante [REDACTED], pero siguen dando el mismo problema y [REDACTED] los cambian por unos nuevos.
- 3º Con fecha 24/01/2022 empiezan otra vez a dar fallos otra vez y se acude a la mercantil a cambiarlos, según refiere por recomendación de [REDACTED] ya que la [REDACTED] es el vendedor.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y entendiendo que el modelo adquirido tiene un defecto de fábrica, incluso a pesar del cambio en el producto, vuelve a tener el mismo defecto.

Por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y se le debe devolver, el importe por el coste de los [REDACTED] (222 €). Si perjuicio de que la mercantil, pueda reclamar al fabricante dicho producto.

Así mismo, el reclamante, debe devolver los [REDACTED] defectuosos a la mercantil.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalados a la firma.

Madrid, 3 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]