

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12400.2/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Garantía:

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], 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.

[REDACTED], 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: Se realiza el pedido nº [REDACTED] un [REDACTED], con fecha 4 de noviembre de 2020 por un importe de 206,34 €. Según refiere el reclamante tras constatar el servicio técnico de la marca que los auriculares tenían un daño interno irreparable, contactó con la reclamada donde le indicaron según su servicio técnico el producto se encontraba en buen estado.

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: "sustitución del producto defectuoso".

En su escrito de 11 de mayo de 2023 refiere: En relación con el escrito de alegaciones presentado por la empresa [REDACTED], se informa que en el punto 5 "Que cabe destacar que el cliente tiene la posibilidad de elegir si tramitar la garantía con el servicio técnico del fabricante o con nuestro servicio técnico propio, al solicitar la garantía por nuestra área de clientes y aceptar las condiciones de gestión de garantía, está aceptado la tramitación de la garantía con [REDACTED]. ante esto se expone que: 1. Tras conversaciones mantenidas telefónicamente con la empresa [REDACTED], me informan que es condición indispensable para poder hacer efectiva la garantía que antes pase por su servicio técnico, en ningún momento fui informado de la posibilidad de elección entre, su servicio técnico y el del fabricante, a tenor de esto último, el servicio técnico del fabricante ya emitió un informe técnico al afecto, informando de que dispositivo presentaba daños internos. 2. En relación con el punto anterior, de haber sido informado de la posibilidad de poder reparar los auriculares en el servicio técnico del fabricante, como es evidente y de sentido común, hubiese elegido este último ya que el producto es suyo y como es evidente lo conocen más en profundidad. 3. Por último, el servicio técnico de la empresa [REDACTED] dejó patente la existencia de daños internos, por lo que era necesario sus sustitución por unos nuevos, ya que los mismo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

según el propio fabricante no se pueden reparar.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, pero se opone a la reclamación contestando a Confianza Online: "que el producto no presenta fallo y por ello no procede la tramitación de la garantía ya que se encuentra en perfectas condiciones de uso".

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

- 1º Según la factura aportada, se adquieren los [REDACTED] con fecha 10/11/2020.
- 2º Se comunica a la empresa [REDACTED] con un e-mail y la misma le contesta en su escrito de fecha 14 de septiembre de 2022 que primero tienen que hacer es mandarlo al servicio técnico. Lo cual se hace y [REDACTED] contesta: "Con fecha 13/09/2022 se aporta informe del [REDACTED] con el problema que tiene su dispositivo es "daño interno en ambos airpods.
- 3º La empresa le comunica que los [REDACTED] están perfecto después de revisarlo el servicio técnico y no tienen daño alguno, pero salvo error u omisión, no se aporta prueba alguna de dicho informe de su servicio técnico.
- 4º El dispositivo está dentro de la garantía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y estando el producto en garantía y no teniendo prueba alguna por parte de la mercantil, que demuestre que están en perfecto estado, por lo que se debe sustituir el producto por otro de similares características y nuevos.

Así mismo, el reclamante debe devolver el producto defectuoso 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. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 03 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL