



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14639.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Garantía:

En Madrid, a 14 de julio 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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: El reclamante refiere que compró una bicicleta de gama alta de la marca [REDACTED] modelo [REDACTED] de 2018 en la tienda situada en [REDACTED]. A los pocos meses de usar la bicicleta, en una salida rutinaria, la rueda trasera deja de traccionar y le impide seguir avanzando con ella. Inmediatamente se lleva la bicicleta a la tienda y le informan que habrá sido un problema del núcleo de la rueda trasera pero que está en garantía. Seguidamente, tras un tiempo, le indican que la empresa que fabrica esas ruedas ha cerrado y mientras se informan le dejan entre tanto una rueda de repuesto, el reclamante refiere que de gama baja y sensiblemente de peor calidad que la que había adquirido. Desde la orden de reparación del día 5 de noviembre de 2019 hasta que le dan una respuesta el día 26 de febrero de 2019 pasan casi 4 meses y el fabricante no asume los desperfectos, según consta en su comunicación por email. Se acude nuevamente a la tienda y le dicen que van a intentar arreglarlo y darle una solución ya que el fallo del núcleo había sucedido sin ningún tipo de manipulación y no debería haber sucedido. El reclamante refiere no saber más de ellos y cuando vuelve a la tienda, [REDACTED] no existe en [REDACTED]. Entre medias, llega la pandemia y no hago uso de mi bicicleta. Un día descubre que la marca sigue existiendo pero que ahora están ubicados en otra localidad de [REDACTED] ([REDACTED]). Se pongo en contacto con ellos nuevamente y me dicen que la única alternativa es que les compre otra rueda a ellos o que les abone 1 € por día de almacenaje de la bici. Finalmente, les pide que le entreguen la rueda almacenada, que me digan lo que les tengo que abonar legalmente y que si esa es la única solución tendría que poner una reclamación. Ellos le indican que no tienen su rueda

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 tienda ha hecho un uso fraudulento de parte de mi bicicleta, sin mi consentimiento, no entregándome el material entregado para su revisión en garantía y no avisando en ningún caso del estado de la reparación ni ofreciendo alternativas para llegar a un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

entendimiento. Finalmente, han dispuesto mi rueda para otros usos. Reclamo que la tienda me entregue la rueda original, una rueda de gama equivalente a la adquirida originalmente con su mismo tiempo de uso (3 meses) o en su lugar una nueva de similares características. La rueda trasera original está valorada en unos 350 €. Modelo [REDACTED]".

En su escrito de 05 de abril de 2023 refiere: Tras ver las alegaciones de la tienda, reitero mi reclamación. [REDACTED] no ha actuado ni con ética ni profesionalidad y está faltando a la verdad ya que no aportan registro de llamadas ni otros datos que he aportado. Como usuario y comprador he realizado todas las acciones que han estado en mis manos para que se reparase el daño de un elemento que no debería haber fallado y que tendría que haberse reparado sin coste alguno al hallarse en período de garantía, ya sea por parte del fabricante o de la tienda. El elemento en cuestión es un trinquete (parte del núcleo de la rueda) cuya parte es imposible de manipular desde el exterior ya que no se puede acceder a él de ninguna de las maneras y no es un elemento que se deba mantener por el usuario de ninguna bici. Para acceder a él, habría que desmontar la rueda, quitar el cassette y resto de elementos mecánicos. No se trata de una cadena que hay que engrasar u otro elemento que deba mantenerse.

La entrega de una rueda original o equivalente de la marca comprada en su momento, ya que ni el fabricante ni el vendedor se han hecho responsables de la reparación en tiempo y forma. No han comunicado en ningún momento el presupuesto de la reparación (entregado 4 años más tarde) dejándome en completa indefensión. Tampoco me han comunicado el cambio de tienda física en ningún momento. Como usuario he intentado resolver el asunto de forma telefónica, mediante email y presencialmente y siempre sin tener que recurrir a estos medios.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "Primero. - En relación a las alegaciones vertidas de contrario sin entrar de momento en el fondo del asunto, venimos a poner de manifiesto que la hoja de reclamación interpuesta por el consumidor, viene a realizarse casi 4 años después de los hechos que detalla en la misma. Segundo. - En relación a las alegaciones vertidas de contrario, venimos a exponer lo siguiente: En enero de 2.017 el consumidor compra una bicicleta en la tienda que se encontraba por aquel entonces en [REDACTED] (calle [REDACTED]). Aportamos factura de compra, como documento nº [REDACTED]. En noviembre de 2.018, acude a nuestras instalaciones con un problema en la rueda trasera, con el fin de hacer efectiva la garantía. En ese momento se le hace entrega de una rueda que sustituye la rueda que tiene el problema. Se sigue el protocolo, y se envía al fabricante para cursar la garantía y la respuesta que nos transmite en fecha 26/02/2019 (tal y como consta en el documento aportado por el propio consumidor como pantallazo junto con el email de fecha 13/11/2022) A continuación, traducimos lo indicado por el fabricante: "El tiempo de garantía es de 2 años pero en este caso no eran problemas de garantía la llanta trasera fue dañada por el cliente y el buje trasero tenía roto el rodamiento por desgaste, estos problemas no los cubre la garantía. Estoy a disposición de los clientes para explicarles cuáles son los problemas en garantía o no." Una vez recibida la respuesta facilitada por el fabricante, se le comunica al cliente y se pide presupuesto de reparación, presupuesto que por otra parte el cliente siempre debe aceptar. Se repara la rueda y se intenta localizar al cliente en varias ocasiones en el número de teléfono facilitado para que acuda a recogerla, circunstancia que no se produjo, ver como en la orden de reparación consta Avisado No contesta. Se aporta como documento nº 2. Tercero. - En febrero de 2.019 [REDACTED] se traslada a [REDACTED], hecho que evidentemente se publicita en nuestras anteriores instalaciones de [REDACTED] y a su vez queda reflejado tanto en nuestra página web, como redes sociales, teléfono e incluso correo electrónico Es curioso el "baile de fechas" que indica el consumidor en su reclamación. Si en febrero de 2.019, en concreto el día 26 se le transmite la respuesta facilitada por el fabricante, ya en esa fecha nos encontrábamos ubicados en [REDACTED], en concreto desde 1 de febrero 2.019. Cuarto. - Desde febrero 2.019, hasta noviembre 2.022 no se vuelve a poner en contacto con nosotros, por lo que transcurren, más de tres años (3 años y 9 meses) y presenta su reclamación solicitando la devolución de su rueda. Por parte de [REDACTED] se realizan las gestiones oportunas para la localización del cliente, pero éste nunca se puso en contacto con nosotros hasta hace tres meses, cuando



Comunidad de Madrid

comienzan las conversaciones que figuran por email en la documental aportada por el consumidor. Desconocemos el motivo de por qué no ha seguido la misma vía que ha utilizado ahora para poder recuperar su rueda, desde febrero de 2.019 hasta la fecha. Han transcurrido casi 4 años. Quinto.- Por parte de [REDACTED] a día de hoy ya no tiene obligación de mantener en custodia la rueda que reclama actualmente el consumidor, ha transcurrido más de tres años, que conforme a la anterior normativa es el plazo que quedaba establecido en cuanto al derecho del consumidor a recuperar un producto entregado para su reparación (actualmente ha sido modificado a un año) (art.127 bis RDL 7/2021), por lo tanto a nuestro entender atendemos a la desidia y falta de interés por parte del consumidor en poder recuperar una rueda, que no queda cubierta por la garantía, y por la cual debe abonar su reparación. Asimismo, no olvidemos que, durante todos estos años, él ha disfrutado de una rueda en sustitución que le fue facilitada por [REDACTED] para que pudiera hacer uso de su bicicleta y ésta nunca ha sido devuelta, ni intención de ello, por lo que durante todo este tiempo la citada rueda que se le facilitó ha sido utilizada por el cliente.

Por todo ello, SOLICITAMOS, que tal y como queda de manifiesto en los argumentos expuestos en el presente escrito, consideramos que [REDACTED] no es responsable en absoluto de los hechos que se indican en la reclamación presentada por el consumidor, habiendo realizado todas las gestiones oportunas y necesarias para poder solventar el problema al cliente, demostrando éste su dejadez y falta de interés en recuperar su rueda, iniciando su proceso de recuperación casi cuatro años después, en consecuencia se solicita el archivo del presente expediente y en su caso se dicte el laudo arbitral correspondiente.

En su escrito de 3 de mayo de 2023 refiere: "UNICO. - Reiteramos nuestras alegaciones presentadas ante este organismo el pasado 09/03/2023, dado que desvirtúan lo alegado de nuevo por el reclamante. Podemos añadir: -La garantía de la bicicleta expiró en fecha 13 de enero de 2.019, por lo que además de por los motivos ya alegados no puede intentar hacer uso de la citada garantía 4 años después. - Reiteramos que el problema que tenía su rueda no estaba cubierto por la garantía, tal y como indica el fabricante (vid.alegación2) y que indicó que había existido un mal uso y un mal mantenimiento de la rueda objeto de controversia. - Asimismo, tampoco acredita sus gestiones realizadas con [REDACTED] (llamadas telefónicas, emails enviados en las fechas que él indica. Siendo el teléfono y la dirección de correo electrónico la misma antes y después del traslado. -El cliente, tal y como reconoce en sus propias alegaciones iniciales se le entregó una rueda en sustitución para que pudiera hacer uso de la bicicleta, rueda que nunca ha sido devuelta y que ha utilizado durante todos estos años. No obstante, con el fin que pueda quedar claro todo lo argumentado, venimos a transcribir lo ya alegado el pasado 09/03/2023 Primero. - En relación a las alegaciones vertidas de contrario sin entrar de momento en el fondo del asunto, venimos a poner de manifiesto que la hoja de reclamación interpuesta por el consumidor, viene a realizarse casi 4 años después de los hechos que detalla en la misma. Segundo. - En relación a las alegaciones vertidas de contrario, venimos a exponer lo siguiente: En enero de 2.017 el consumidor compra una bicicleta en la tienda que se encontraba por aquel entonces en [REDACTED] (calle [REDACTED]). Aportamos factura de compra, como documento nº 1. En noviembre de 2.018, acude a nuestras instalaciones con un problema en la rueda trasera, con el fin de hacer efectiva la garantía. . En ese momento se le hace entrega de una rueda que sustituye la rueda que tiene el problema. Se sigue el protocolo, y se envía al fabricante para cursar la garantía y la respuesta que nos transmite en fecha 26/02/2019 (tal y como consta en el documento aportado por el propio consumidor como pantallazo junto con el email de fecha 13/11/2022). A continuación, traducimos lo indicado por el fabricante: "El tiempo de garantía es de 2 años, pero en este caso no eran problemas de garantía la llanta trasera fue dañada por el cliente y el buje trasero tenía roto el rodamiento por desgaste, estos problemas no los cubre la garantía. Estoy a disposición de los clientes para explicarles cuáles son los problemas en garantía o no." Una vez recibida la respuesta facilitada por el fabricante, se le comunica al cliente y se pide presupuesto de reparación, presupuesto que por otra parte el cliente siempre debe aceptar. Se repara la rueda y se intenta localizar al cliente en varias ocasiones en el número de teléfono facilitado para que acuda a recogerla, circunstancia que no se produjo, ver como en la orden de reparación consta



Comunidad de Madrid

Avisado No contesta. Se aporta como documento nº 2. Tercero. - En febrero de 2.019 [REDACTED] se traslada a [REDACTED], hecho que evidentemente se publicita en nuestras anteriores instalaciones de [REDACTED] y a su vez queda reflejado tanto en nuestra página web, como redes sociales, teléfono e incluso correo electrónico. Es curioso el "baile de fechas" que indica el consumidor en su reclamación. Si en febrero de 2.019, en concreto el día 26 se le transmite la respuesta facilitada por el fabricante, ya en esa fecha nos encontrábamos ubicados en [REDACTED], en concreto desde 1 de febrero 2.019. Cuarto. - Desde febrero 2.019, hasta noviembre 2.022 no se vuelve a poner en contacto con nosotros, por lo que transcurren, más de tres años (3 años y 9 meses) y presenta su reclamación solicitando la devolución de su rueda. Por parte de [REDACTED] se realizan las gestiones oportunas para la localización del cliente, pero éste nunca se puso en contacto con nosotros hasta hace tres meses, cuando comienzan las conversaciones que figuran por email en la documental aportada por el consumidor.

Desconocemos el motivo de por qué no ha seguido la misma vía que ha utilizado ahora para poder recuperar su rueda, desde febrero de 2.019 hasta la fecha. Han transcurrido casi 4 años. Quinto.- Por parte de [REDACTED] a día de hoy ya no tiene obligación de mantener en custodia la rueda que reclama actualmente el consumidor, ha transcurrido más de tres años, que conforme a la anterior normativa es el plazo que quedaba establecido en cuanto al derecho del consumidor a recuperar un producto entregado para su reparación (actualmente ha sido modificado a un año) (art.127 bis RDL 7/2021), por lo tanto a nuestro entender atendemos a la desidia y falta de interés por parte del consumidor en poder recuperar una rueda, que no queda cubierta por la garantía, y por la cual debe abonar su reparación. Asimismo, no olvidemos que, durante todos estos años, él ha disfrutado de una rueda en sustitución que le fue facilitada por [REDACTED] para que pudiera hacer uso de su bicicleta y ésta nunca ha sido devuelta, ni intención de ello, por lo que durante todo este tiempo la citada rueda que se le facilitó ha sido utilizada por el cliente. Por todo ello, SOLICITAMOS, que tal y como queda de manifiesto en los argumentos expuestos en el presente escrito, consideramos que [REDACTED] no es responsable en absoluto de los hechos que se indican en la reclamación presentada por el consumidor, habiendo realizado todas las gestiones oportunas y necesarias para poder solventar el problema al cliente, demostrando éste su dejadez y falta de interés en recuperar su rueda, iniciando su proceso de recuperación casi cuatro años después, en consecuencia se solicita el archivo del presente expediente y en su caso se dicte el laudo arbitral correspondiente.

En su escrito de 2 de junio 2023 refiere: "En enero de 2.017 el consumidor compra una bicicleta en la tienda que se encontraba por aquel entonces en [REDACTED] (calle [REDACTED]). Aportamos factura de compra, como documento nº 1. En noviembre de 2.018, acude a nuestras instalaciones con un problema en la rueda trasera, con el fin de hacer efectiva la garantía. . En ese momento se le hace entrega de una rueda que sustituye la rueda que tiene el problema (se reconoce expresamente por el consumidor en su email de fecha 13/11/2022.) Se sigue el protocolo, y se envía al fabricante para cursar la garantía y la respuesta que nos transmite en fecha 26/02/2019 (tal y como consta en el documento aportado por el propio consumidor como pantallazo junto con el email de fecha 13/11/2022). A continuación, traducimos lo indicado por el fabricante: "El tiempo de garantía es de 2 años, pero en este caso no eran problemas de garantía la llanta trasera fue dañada por el cliente y el buje trasero tenía roto el rodamiento por desgaste, estos problemas no los cubre la garantía. Estoy a disposición de los clientes para explicarles cuáles son los problemas en garantía o no." Una vez recibida la respuesta facilitada por el fabricante, se le comunica al cliente y se pide presupuesto de reparación, presupuesto que por otra parte el cliente debe aceptar para que se pueda proceder a realizar la reparación de la rueda en cuestión. Se repara la rueda y se intenta localizar al cliente en varias ocasiones en el número de teléfono facilitado para que acuda a recogerla, circunstancia que no se produjo, ver como en la orden de reparación consta Avisado No contesta. Se aporta como documento nº 2. CUARTA. - En febrero de 2.019 [REDACTED] se traslada a [REDACTED], hecho que evidentemente se publicita en nuestras anteriores instalaciones de [REDACTED] y a su vez queda reflejado tanto en nuestra página web, como redes sociales, teléfono e incluso correo electrónico. Es curioso el "baile de fechas



Comunidad de Madrid

“que indica el consumidor en su reclamación. Si en febrero de 2.019, en concreto el día 26 se le transmite la respuesta facilitada por el fabricante, ya en esa fecha nos encontrábamos ubicados en [REDACTED], en concreto desde 1 de febrero 2.019. QUINTA. - Desde febrero 2.019 hasta noviembre 2.022 no se vuelve a poner en contacto con nosotros, por lo que transcurren, más de tres años (3 años y 9 meses) y presenta su reclamación solicitando la devolución de su rueda. Por parte de [REDACTED] se realizan las gestiones oportunas para la localización del cliente, pero éste nunca se puso en contacto con nosotros hasta hace cinco meses, cuando comienzan las conversaciones que figuran por email en la documental aportada por el consumidor. Desconocemos el motivo de por qué, desde febrero de 2.019 hasta la fecha no ha seguido la misma vía que ha utilizado ahora para poder recuperar su rueda. Han transcurrido casi 4 años. SEXTA.- Por parte de [REDACTED] a día de hoy ya no tiene obligación de mantener en custodia la rueda que reclama actualmente el consumidor, ha transcurrido más de tres años, que conforme a la anterior normativa es el plazo que quedaba establecido en cuanto al derecho del consumidor a recuperar un producto entregado para su reparación (actualmente ha sido modificado a un año) (art.127 bis RDL 7/2021), por lo tanto a nuestro entender atendemos a la desidia y falta de interés por parte del consumidor en poder recuperar una rueda, que no queda cubierta por la garantía, y por la cual debe abonar su reparación. Asimismo, no olvidemos que, durante todos estos años, él ha disfrutado de una rueda en sustitución que le fue facilitada por [REDACTED], tal y como él reconoce en su documental aportada, y ésta nunca ha sido devuelta, ni intención de ello, por lo que durante todo este tiempo la citada rueda que se le dio en sustitución, ha sido utilizada por el cliente, facilitándole de este modo el uso de su bicicleta. SÉPTIMA. - Del análisis de todo lo argumentado se extraen las siguientes conclusiones: -La bicicleta según consta en factura fue comprada en fecha 13/01/2017, garantía de la bicicleta expiró en fecha 13 de enero de 2.019, por lo que además de por los motivos ya alegados no puede intentar hacer uso de la citada garantía 4 años después. - Reiteramos que el problema que tenía su rueda no estaba cubierto por la garantía, tal y como indica el fabricante (vid. alegación tercera) y que indicó que había existido un mal uso y un mal mantenimiento de la rueda objeto de controversia. - Asimismo, tampoco acredita sus gestiones realizadas con [REDACTED] en las fechas que según el consumidor se puso en contacto con la empresa (llamadas telefónicas, emails enviados en las fechas que él indica. Siendo el teléfono y la dirección de correo electrónico de [REDACTED] la misma antes y después del traslado. -El cliente, tal y como reconoce en sus propias alegaciones iniciales se le entregó una rueda en sustitución para que pudiera hacer uso de la bicicleta, rueda que nunca ha sido devuelta y que ha utilizado durante todos estos años - El consumidor pretende que se le restituya una rueda, por valor, según su criterio, de 350 €, sin coste alguno para él, y sin atender en modo alguno a lo ya reiterado anteriormente relativo en primer lugar al tiempo transcurrido y en segundo lugar a la rueda que se le entregó en sustitución. - Asimismo, si se analiza la Orden de reparación, aportado por [REDACTED] como documento nº 2, de fecha 05/11/2018 queda constancia de todos y cada uno de los trámites que se vinieron realizando con respecto a este asunto, donde consta descrito el estado en el que se encontraba la rueda y la reparación que se lleva a cabo, teniendo incluso un “trato de favor hacía el cliente” sin coste alguno por ejemplo en mano de obra y dos rodamientos de cubo, así como la opción a localizar un recambio más ajustado de precio. Y como ya hemos indicado en alegaciones anteriores, se llevó a cabo la gestión de localización, aparece en el citado documento como “avisado, no contesta”. Es decir, la atención por parte de [REDACTED] fue en todo momento impecable. Por todo ello, SOLICITAMOS, que tal y como queda de manifiesto en los argumentos expuestos en el presente escrito, y consideramos que [REDACTED] no es responsable en absoluto de los hechos que se indican en la reclamación presentada por el consumidor, habiendo realizado todas las gestiones oportunas y necesarias para poder solventar el problema al cliente, demostrando éste su dejadez y falta de interés en recuperar su rueda, iniciando su proceso de recuperación casi cuatro años después, disfrutando de rueda de sustitución durante todo este tiempo, en consecuencia se solicita el archivo del presente expediente y en su caso se dicte el laudo arbitral correspondiente desestimando la reclamación presentada por D. [REDACTED]”

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que desde que se lleva la rueda arreglar hasta que se retoma el tema, pasan casi 4 años. Por ello, la posibilidad de recuperar dicha rueda dejada para su reparación ha prescrito (Artículo 127 y 128 bis en la versión actual del RDL 1/2007)

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al entender que a fecha actual, la solicitud ha prescrito.

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.

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.

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

Madrid, 17 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL