



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00403.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de enero de 2024 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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 dispone del seguro de su terminal contratado con [REDACTED], terminal modelo [REDACTED] que se entrega en tienda para su reparación el 3/11/2022, tras varias reclamaciones vía email por la demora entregan el terminal sin reparar uno de los fallos más costosos, aún así le cobran franquicia de 15 euros que debe abonar para poder retirar el terminal de la tienda.

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 sureclamación, que consta en el expediente y solicita: "Devolución de la franquicia de 15 euros, devolución de todas las cuotas del seguro pagadas por incumplir las condiciones y no reparar mi terminal, sustitución de un terminal como indican en sus condiciones".

La parte reclamada no comparece a la audiencia y manifiesta: "**PRIMERA.** - El equipo objeto de controversia, fue derivado al servicio técnico (se adjunta orden de reparación) en diciembre de 2022, con cargo al seguro contratado.

En el resguardo de depósito se indica por el cliente que el fallo es "tapa rota, cargador roto...". Los defectos que no son de origen, no se cubren por la garantía legal.

Al tener el titular [REDACTED] una garantía adicional (seguro), la avería es intervenida con cargo a la misma.

En el informe del Sat (se adjunta copia) se destaca que "APARIENCIA-Daños / arañazos en la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

decoración de la cámara trasera. Fuera garantía - Excluido de la garantía del fabricante por daño físico.

TARJETA SIM-EL DISPOSITIVO FUNCIONA CORRECTAMENTE. TE RECOMENDAMOS REVISAR LA TARJETA SIM.

Destacar que, en el 7 de febrero de 2023, el [REDACTED], acude nuevamente al establecimiento para enviar su equipo al Sat con cargo al seguro (se adjunta copia de la orden de reparación).

Pedir el abono de las cuotas del seguro, cuando se está haciendo uso del mismo, resulta contradictorio.

Se adjunta igualmente copia del seguro contratado con las condiciones, así como la especificación de pago de franquicia de reparación/reposición.

Destacar que las intervenciones, igualmente se realizan dentro del plazo marcado, correspondiéndose con el legal.

SEGUNDA. - No se detecta fallo del equipo, sino de los componentes (cargador, carcasa) que son presentados con rotura por el propio reclamante/titular, para su intervención en el SAT.

El terminal es adquirido en 2021, por tanto, la presunción de un defecto de origen, no supera los seis meses, motivo por el que es el consumidor el que si considera que el terminal presenta un fallo y este no es detectado, debe invertir la carga probatoria, aportando documento de Sat oficial que así lo verifique y que dicho fallo obedece a un defecto de fabricación y no a un mal uso.

Reiteramos que no se detecta fallo en el terminal, más allá de la rotura de carcasa y cargador, identificado por el cliente, en ambas entradas en el servicio técnico.

Por todo lo dicho, no existe prueba que acredite vulneración alguna de los derechos del consumidor y/o incumplimiento de la garantía del bien, en contrario, sí se acredita por el Sat una rotura de carcasa y cargador (no cubierta por la garantía legal) que obedece a un mal uso y que queda cubierto por las condiciones del seguro contratado.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La normativa para productos comprados antes de 2022 que contempla:

- Garantía legal de 2 años para cualquier bien nuevo duradero comprado antes de 2022.
- La reparación debe ser totalmente gratuita, tanto en piezas como mano de obra. Si el problema se repite, la reparación seguirá siendo gratuita durante la vigencia de la garantía.
- El vendedor te indicará dónde debes llevar el producto a reparar, que normalmente será en un servicio técnico oficial. Si lo llevas a otro lugar, puedes perder el derecho a la garantía.
- La intervención tiene su propia garantía de 6 meses en el caso de los productos comprados con anterioridad al 1 de enero de 2022. Para los productos comprados a partir de esa fecha, las reparaciones en el plazo de garantía legal tendrán a su vez un año de garantía. Durante ese tiempo, si vuelve a reaparecer el mismo problema, se presume que se trata del mismo fallo inicial. Además, en todo caso el tiempo que dure la reparación se suma al plazo de la garantía legal.

2º La mercantil tiene las siguientes CONDICIONES PARTICULARES: 1. Reparación en Garantía El vendedor será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años. En los bienes de segunda mano, el plazo será de un año desde la entrega (Artículo 120.1, del R.D 1/2007). El cliente deberá presentar factura, tique de compra, o albarán de entrega, si éste fuera posterior, para poder beneficiarse de dichas condiciones, en caso contrario, se tramitará como fuera de garantía. Durante el año posterior a la entrega del bien ya conforme, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

la puesta en conformidad, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados (artículo 122.3 del R.D 1/2007) El Artículo 121.1 del R.D 1/2007, establece que " Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien (...), ya existían cuando el bien se entregó, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. En los bienes de segunda mano, el plazo de presunción no podrá ser inferior al período de responsabilidad pactado por la falta de conformidad (1 año).

Tras lo cual y, previa deliberación se constata que se adquirió el terminal el 30/11/2021 y según la normativa son dos años y dos meses de garantía legal y la primera reparación es de fecha 12/12/2022, por lo que estaría dentro de la misma y según la propia garantía ofrecida por la mercantil, por ello este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe:

1º proceder a la devolución de todas la coutas del seguro pagadas por incumplir las condiciones y no reparar el terminal.

2º la sustitución de un terminal como indican en sus condiciones, o el precio de la compra del terminal, a elección del reclamante.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 17 de enero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: M^a de las OLAS GARCIA RODRIGUEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

