



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01258.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de septiembre 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: Al intentar configurar un equipo apple comprado en [REDACTED] online e introducir el idioma, se ilumina una pantalla y se observa un defecto, por lo que se lleva al servicio postventa y se les indica que, al no haber abierto el equipo en el centro, la valoración del defecto de origen debe ser llevada por el SAT de Apple, no siendo acorde con lo reflejado en el ticket de compra .

El día 15 de diciembre son informados que "el daño estético, no está cubierto por la garantía", incluyendo este informe, un presupuesto para cambio de display (importe 769,40 euros). Solicita cambio por equipo nuevo de la misma marca y modelo /configuración o anulación del pedido.

Según consta en la reclamación que la interesada interpone en el servicio de atención al cliente de [REDACTED] la fecha de la compra del equipo portátil, online es el día 27 de noviembre de 2023 (importe 2247,00 euros), recogida en el centro el día 30 de ese mes, inicio configuración e identificación del defecto el día 3 de diciembre de 2023, se entregó el día 4 en el servicio post venta , recogida del informe SAT Apple en centro [REDACTED] el día 22 de diciembre de 2023.

No se ha recogido el equipo en el centro, ante la disconformidad y hasta que no se obtenga evaluación y respuesta a su reclamación.

Intentada una mediación previa a través de Confianza Online, ésta no se consigue y se traslada desde esta asociación el expediente en fecha 1 junio de 2024.

LA EMPRESA RECLAMADA en fecha 31 de julio de 2024 por escrito expone que, una vez recabados los antecedentes con el departamento y el servicio técnico, no pueden atender la reclamación efectuada por el cliente, ya que según página web y condiciones de compra, no se admiten devoluciones más allá de los 15 días desde la entrega y sin desprecintar, salvo defecto de origen.

El producto se remitió al servicio técnico y éste informa que el daño no está cubierto por la garantía. Adjuntan informe del SAT.



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 escrita a las partes.

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: **ESTIMAR la pretensión de la solicitante** al entender que el defecto que presenta el equipo es de origen, debiendo la empresa, **atender a la reparación del equipo sin que suponga gasto alguno para la interesada o entregarle un equipo nuevo de las mismas o superiores características al (portátil Apple) MacBook Pro 14**, a elección de la empresa reclamada.

Queda acreditado que la reclamante realiza el pedido online el día 27 de noviembre de 2023, se lo entregan el 30 de ese mes y cuando se dispone a configurarlo – tres días después- observa el defecto en la pantalla, llevándolo al servicio postventa de la reclamada el día 4 de diciembre. En virtud de lo dispuesto en la normativa vigente en relación a la garantía de bienes y productos de consumo, se debe presumir que el defecto es de origen ya que se ha puesto de manifiesto el mismo dentro del año siguiente a su adquisición (cuatro días).

Recibido el portátil- una vez verificado que se corresponde con el pedido realizado- es necesario desprecintarlo para su puesta en funcionamiento, siendo en ese momento, cuando la consumidora detecta el fallo en la pantalla.

En el ticket de compra “ cambios y devoluciones”, se da un plazo de 15 días a la consumidora para hacer el cambio, al afirmar que se trata de un defecto de origen.

El documento con el registro del alta del equipo de fecha 4 de diciembre de 2023, refleja que el equipo está abierto, sin iniciar, y admiten el detalle/defecto en la pantalla.

De la orden de trabajo del servicio técnico autorizado, se establece que “ el dispositivo presenta daños cosméticos, los cuales no están amparados en la garantía de Apple.

Considera el Órgano Arbitral que este informe no es concluyente y no desvirtua que el defecto no sea de origen, por lo que la empresa atienda la solicitud de la 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 cumplimiento ser llevara a cabo por cualquier medio, 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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 16 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES