



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11671.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 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 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 solicitud de arbitraje de 29/08/2024 que puede resumirse en la falta de conformidad de unos auriculares marca Sony adquiridos el 11.12.2023, puesto que a los 6 meses se partió una de las piezas que soportan la copa en la que se encuentran los altavoces por lo que no se pueden utilizar. La mercantil reclamada manifestó que no entraban en garantía por "tratarse de un daño físico".

Solicitud: "La resolución del contrato en los términos del art. 119 ter TRLGDCU, procediendo las partes a la restitución recíproca de las prestaciones y aumentado con el interés legal las cantidades satisfechas por el consumidor desde la interposición de la presente. Con carácter subsidiario, se solicita que se condene a la demandada a que proceda a la sustitución de los Auriculares por unos nuevos".

El reclamante aporta:

- Factura emitida por [REDACTED] de 12.12.2023, compra producto Sony WH1000XM5B, por importe de 349€.
- Orden de resguardo de [REDACTED] orden de trabajo E292-76542-R-C, de fecha 10.07.2024, de unos auriculares Sony. Descripción del error: se ha roto una pieza.
- SMS de [REDACTED] de 20 de agosto con el texto: "El equipo se encuentra fuera de garantía. Si se desea, se generará un presupuesto de reparación. En caso de rechazo del mismo se cobrarán 26,62€ IVA incluido por la revisión del equipo. En caso de aceptación se cobrará únicamente la reparación en sí. Indíquenos si está de acuerdo con estos términos para proceder a la realización del presupuesto. En caso contrario el equipo se devolverá directamente sin intervención ni cargo".
- Informe de reparación, orden de trabajo E292-76542-R-C, de fecha 28.08.2024, de unos auriculares bluetooth Sony. Informe de reparación "Returned equipo fuera de garantía por rotura del auricular izquierdo, se devuelve por falta de contestación".
- Fotos de los auriculares. Se observa que el enganche de una de las patillas con el auricular está partida.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 20.08.2024 donde se le informa que "te aportamos el correo que nos envían desde el servicio técnico, donde nos indican que las roturas no quedan cubiertas por la garantía. Solicitamos que se emita el



Comunidad de Madrid

presupuesto sin coste alguno, para que puedas visualizar el coste de la reparación”.

- Correo electrónico del reclamante a [REDACTED] de fecha 26.08.2024 reiterándose en su petición de reparación o sustitución.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 27.08.2024 comunicando que no acepta la reparación puesto que la garantía no lo cubre.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 28.08.2024 informándole que puede recoger el equipo en sus instalaciones.
- Correo electrónico del reclamante a [REDACTED] de fecha 28.08.2024 solicitando la resolución del contrato de compraventa de los auriculares.
- Correo electrónico de [REDACTED] al reclamante de fecha 29.08.2024 en el que le solicitan que comunique si acepta o no el presupuesto, en caso contrario, devolverían el equipo sin reparar.

La empresa reclamada presenta escrito de 12/11/2024 en el que manifiesta que “el servicio técnico oficial desestima la reparación en garantía ya que esta no cubre uso y desgaste”. Así mismo, hace referencia a que no se somete al arbitraje.

La empresa presenta un informe de Imagen y Sonido Tecnico S.L. (Servicio técnico autorizado Sony), de fecha 16.08.2024, orden de referencia E292-76542-R-C de unos auriculares Sony. Consta en el informe “burbujas, arañado, usado, daño físico en auricular izquierdo”; operaciones efectuadas “equipo fuera de garantía por rotura del auricular izquierdo, se devuelve por falta de respuesta”.

El reclamante presenta escrito de 28/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, incidiendo en que las alegaciones de la mercantil reclamada “carecen del más mínimo sentido y no desvirtúan lo que fue puesto de manifiesto por esta parte”, así como que la mercantil reclamada está acogida al procedimiento arbitral a pesar de indicar que no acude.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 14/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes consideraciones:

- i. Si bien la mercantil reclamada manifiesta que no acude a arbitraje, consta oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo con fecha de alta del 29.07.2024 por lo que existe Convenio Arbitral válido.
- ii. En relación con la garantía de los bienes de consumo, el 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 y otras leyes complementarias establece que el empresario es responsable ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega del bien. 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.



Comunidad de Madrid

- iii. Si bien el producto se encuentra dentro del periodo legal de garantía y existe una presunción legal a favor del consumidor de 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, la mercantil reclamada aporta parte de reparación del servicio técnico oficial de la marca que desvirtúa esta presunción al establecer que se ha producido una rotura, no estando, por tanto, cubierta por la garantía; el consumidor no ha aportado informe pericial o técnico que contradiga el aportado por el vendedor, para acreditar que el fallo es de origen y no consecuencia de un uso indebido del producto.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que la mercantil reclamada acredita, mediante informe del servicio técnico oficial de la marca, que la rotura que presenta el producto se debe a un uso indebido y no está cubierta por la garantía, desvirtuando así la presunción legal de que el fallo es de origen y no aportando el reclamante informe técnico que contradiga el del vendedor.

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.

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]