



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16275.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: "el miércoles 17 de mayo de 2023, surge un problema técnico en el neumático trasero de su patinete comprado en el [REDACTED], posiblemente asociado al freno. Llama por teléfono para gestionar la reparación dentro de la garantía y es informado que al tratarse de una compra virtual, tiene que llamar al servicio técnico independiente. Le facilitan el sitio web de la empresa [REDACTED]. El día 18 de mayo, inicia el proceso para que la empresa le retire el patinete, y ésta no se produce hasta el día 26 de mayo. El día 30 de mayo, recibe un presupuesto por importe de 93 euros, siendo el diagnosticado como : terminal golpeado, fuera de garantía.

Tras contactar con la empresa, le dicen que el equipo se presupuesta por pinchazo, y no lo cubre la garantía.

Indica " que la orden de reparación, establece : " patinete golpeado " y mas tarde " pinchazo ", pero expo neque cuando se entregó, no tenía pinchazo y rechaza el presupuesto. Aporta fotografía. Le explican que esta circunstancia, puede reducir la velocidad, cuestión que nunca ha planteado el solicitante, ya que siempre ha dicho, que no podía andar.

Hace un video cuando lo recoge y el patinete " no prende, aún cargado al 100%. De batería "

El servicio técnico, informa que el dispositivo se le entrega tal y como se dejó en el servicio.

Junto al patinete recibe el documento de informe de reparación, donde el técnico refiere: " mal uso ", volviendo a entrar en contradicción con el primer diagnóstico.

El patinete además, es su medio de transporte, ya que entra a trabajar a las 06:30 m y a esa hora no hay transporte público disponible, por lo que se encuentra obligado a viajar en taxi, ascendiendo cada viaje a unos 15 euros.

Solicita la reparación o sustitución del patinete y devolución del importe de todos los viajes en taxi hacia el trabajo, hasta la fecha de resolución del conflicto.

Desde la Dirección General de Consumo en su fase de mediación, [REDACTED] informa que al estar la mercancía en garantía, corresponde atender al cliente al servicio técnico. [REDACTED] no repara la mercancía, ni la cambia, es el SAT quién lo tiene que autorizar.



Comunidad de Madrid

El cliente en esta fase de mediación, expone que lleva 6 meses sin el patinete y quiere que se lo cambién tras su mala experiencia con el servicio técnico. Asimismo confirma que rechazó el presupuesto.

El Órgano 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.

La parte reclamada presenta en fecha 31 de mayo de 2024, escrito de alegaciones para este acto de a la audiencia, reiterando toda la información que consta en el expediente y exponiendo que no pueden hacerse cargo de lo solicitado porque la reparación está fuera de garantía, siendo ésta posible, bajo presupuesto.

Aportan informe reparación de fecha 6 de junio de 2023.

La parte reclamante presenta alegaciones para este Acto de audiencia, en fecha 19 de junio de 2024, que la empresa presenta sus las alegaciones, superado los 10 días naturales que se le otorgan, ya que el Instituto Regional se lo envía el día 17 de mayo de 2024 y la empresa, las remite con fecha 31 de mayo del mismo mes.

Por otra parte vuelve a exponer la sucesión de los hechos acaecidos, recalcando que cuando lo lleva al servicio técnico, el único problema era un fallo en la rueda trasera y ahora no funciona. El patinete no se ha tocado desde el día que se lo devolvieron y manifiesta que se vió obligado a llevarlo al servicio técnico que eligió el vendedor.

Solicita en este momento, la sustitución del patinete por uno de igual o mayor valor de mercado, no por el valor de compra, indemnización por gastos derivados de la inutilidad del patinete -39 semanas, por 5 días cada semana y 15 euros al día, un total de 2.925 euros e indemnización por daños y perjuicios.

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

El Colegio Arbitral en primer término informa que las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho, por tanto, hasta ese momento se faculta a las partes para que puedan formularlas y ser trasladadas a la parte contraria.

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, se acuerda: **DESESTIMAR la pretensión del solicitante** ya que tanto en el presupuesto previo, que elabora el servicio técnico, como en el informe de reparación de fecha 6 de junio de 2023, se hace constar “*terminal golpeado –fuera de garantía, y el reclamante describe un síntoma en el equipo: rueda trasera bloqueada por el freno no puede avanzar.*” No se aprecia de la documentación citada, que los diagnósticos sean contradictorios.

Conocedor del informe de reparación, el reclamante no ha aporta ninguna prueba que desvirtúe las manifestaciones de la empresa, ni queda acreditado en qué estado estaba el patinete cuando lo recogen en su domicilio. En el resguardo de entrega que el servicio técnico envía al usuario por correo electrónico (25 de mayo de 2023), un día antes de recoger el equipo, se informa al cliente de que “*debe guardar fotografías, documentos.....antes de enviarlo,*” que hubiera servido de base al reclamante para acreditar su posición.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 26 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]