

## LAUDO ARBITRAL

( REPARACIÓN-GARANTÍAS)

N/R00481/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 26 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

DªXXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 lo siguiente: montando en bici sin obligar el cambio, puesto que estaba bajando, oyó un ruido, pero sin caerse y vio el cambio metido en la rueda trasera, no se parte ni radios ni cadena y ve que se ha astillado el cuadro, justo en la patilla del cambio. Por eso, el 26 de enero de 2015 recibieron la bicicleta, al día siguiente enviaron fotos y documentación a XXX para su gestión de garantía, pasados unos días le respondieron que creían que la avería del producto era por una caída o golpe, quedando fuera de la cobertura de la garantía. Hicieron la oferta de enviar a a la Delegación de XXX para hacerse cargo de los gastos de envío y montaje. Por ello, dado que la bicicleta tiene dos años de garantía y el cuadro cinco años y la llevó a la tienda puesto que la bicicleta tiene 7 meses y muy poco uso, quiere que le tramiten la garantía. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 9 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que D. XXX compró en XXX una bicicleta XXX XXX en fecha 24.07.2014. El 26.01.2015 acudió a su servicio de gestión de bicicletas por rotura en el cambio trasero, que a su vez, produce una rotura del cuadro. Se realiza el correspondiente protocolo de gestión de garantía enviándose fotografías del artículo y documentación del mismo al servicio XXX para su valoración, indicando que: por el detalle de la fisura dicha avería se produjo por impacto o caída, quedando fuera de la cobertura de la garantía. El cliente no queda conforme y se le ofrece un segundo peritaje

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



en el que se remitirá a la delegación de XXX, debiendo asumir el cliente los costes del porte y montaje del artículo en caso de confirmarse la no

garantía por segunda vez. El cliente no acepta dicho segundo peritaje ni las condiciones del mismo. Acepta el procedimiento de arbitraje propuesto y renuncia a la vía judicial, expresando su voluntad de someter la solución de este tipo de litigio a la decisión arbitral, por lo que se obliga al cumplimiento de tal decisión. El reclamante presenta escrito de fecha 30 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que se opone totalmente a lo expuesto por la empresa reclamada. Desde muy pequeño es aficionado a la bicicleta, ha tenido varias y nunca ha tenido, hasta la fecha, ningún problema con ninguna. En esta ocasión, haciendo un esfuerzo económico adquirió la bicicleta citada, sin ningún tipo de problema, hasta que, estando montando, se produce de buenas a primera la rotura del cambio y del cuadro, sin ningún tipo de caída, pues hasta la fecha, en todas las bicicletas que ha tenido y con los años que lleva montando, ha tenido la fortuna de no padecer caída alguna. Cuando llevó la bici pudieron comprobar que no estaba arañada, ni deteriorada por ningún lado, padecía rotura del cuadro posiblemente por algún poro o deficiencia en la fabricación, pero jamás por una caída y en el servicio lo saben perfectamente. No sabe cómo mandarían las fotografías que hicieron, ni de qué manera las mandaron, ni los comentarios que pudieron haber hecho, ni nada más, sólo sabe que jamás sufrió caída alguna, que ha tratado a la bicicleta estupendamente y que nada tiene que ver con la rotura, nada menos que del cuadro. Efectivamente le dijeron que podía hacer un segundo peritaje, otra vez en la misma delegación de XXX que había efectuado el primero y encima, pagando los gastos. Es decir, que se le rompe la bicicleta sin haber hecho nada para que eso ocurriera, le dicen que no le aplican la garantía y encima quieren que pague otro peritaje, estando la bicicleta en garantía. Por ello desea que continúe la tramitación de esa solicitud de arbitraje, pues repite que el cuadro se rompió sin ningún accidente.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que cuando iba montado en su bici, notó un ruido, y a continuación vio que el cambio se enganchó, astillándose el cuadro. Esto ocurrió en un fin de semana, por lo que el lunes llevó la bici a la tienda donde la había comprado y desde un principio no le atendieron, porque le dijeron que se había caído y esa circunstancia excluía al producto de cualquier garantía. Manifiesta no haber utilizado la bici más de cuatro veces. En la actualidad, la bicicleta se encuentra en su poder.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante debidamente acreditado, quien alega, en síntesis que el problema detectado se debió a que el cambio, en la parte del balancín, había sufrido un golpe, lo que provocó un funcionamiento incorrecto, con el consiguiente desajuste, que hizo sacar la cadena de su lugar, provocando el daño en el cuadro, no encontrándose amparo por la garantía. Están



## Comunidad de Madrid

acostumbrados a ver este tipo de cosas y normalmente suele producirse al principio. En el Servicio Técnico les confirmaron este diagnóstico. Al reclamante se le ofreció la

posibilidad de someter la bicicleta a una peritación, con la advertencia de que la misma podría ocasionar unos gastos, que, en caso de confirmar su resultado que el daño sufrido se debió al uso y no a un defecto de fabricación, debería asumir el propio reclamante. Éste no admitió esta propuesta, quedando bloqueado el asunto. El reclamado reconoce que la bicicleta es de alta gama. Valora el coste de la reposición del cuadro en unos 800 €, más 100 € por mano de obra, manifestando que el reclamante debería correr con el coste de la reparación o reposición del cambio, patilla y cadena, en el supuesto de que hubieran quedado dañados y fuera de funcionamiento.

El presidente del Colegio Arbitral emplaza a las partes para que intenten acercar posturas y traten de llegar a un acuerdo, manifestando al respecto el representante de la reclamada, que estarían dispuestos a asumir el cincuenta por ciento del coste del peritaje, a lo que se niega el reclamante, quien insiste en manifestar que su pretensión es que le cambien el cuadro, estando dispuesto a asumir el coste que le pudiera suponer el cambio, patilla y cadena.

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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, apreciando que la bicicleta XXX, objeto de la reclamación, se utilizó por aquél para el uso para el cual se encuentra diseñada, entendiéndose consiguientemente, que fue correcto y, por tanto los daños sufridos, no pueden imputarse a un manejo inadecuado de dicha bicicleta, y que, a mayor abundamiento, no se ha acreditado que hubieran sido fruto de las consecuencias de una caída, **procede que, aplicando la garantía, por cuanto que el hecho surge dentro de los seis meses, desde que el producto fue adquirido, sea sustituido el cuadro dañado de la bicicleta XXX, por otro nuevo, de la misma marca, corriendo de cuenta del reclamante, los gastos derivados de cualquier otra pieza distinta al cuadro, que por efecto colateral, pudiera haber quedado alterada**, cuyo reposición fuera necesaria e imprescindible para el correcto funcionamiento mecánico de la bicicleta, una vez instalado su nuevo cuadro. Habida cuenta que la bicicleta se encuentra en poder del reclamante, al objeto de llevar a cabo la operación necesaria para la sustitución del cuadro, y demás piezas cuya reposición fuera indispensable para dejar dicha bicicleta en perfecto estado de funcionamiento, ambas partes deberán ponerse de acuerdo para fijar día, hora y lugar en que el reclamante deberá facilitar el vehículo de propulsión humana a la empresa reclamada, así como su posterior entrega al reclamante, una vez finalizados los trabajos de sustitución, reposición y puesta a punto, que fueran necesarios para dejar la bicicleta en perfecto estado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 26 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX