

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00974.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 que no guardó la caja de la televisión que compró porque estaba dañada, y por motivos de trabajo y vacaciones se le pasó el plazo de 14 días para desistir. La televisión se ve mal (adjunta capturas) se puso en contacto con el vendedor y con la marca, y le dan largas. La marca se limitó a valorar el estado de la televisión por la foto que adjunta diciendo que estaba correcta, nadie fue a verla físicamente. Pesa 45 kg y no puede llevarla a la tienda. Está dispuesto a que lleven otro televisor y compararlos, a que lo sustituyan o que se la lleven y le hagan un reintegro para comprar otra en la misma tienda. Añade posteriormente que fueron dos técnicos de la marca y ambos estaban de acuerdo en que el panel es obviamente defectuoso, pero que no podían ponerlo por escrito porque decidía su jefe en base a las fotos. Hicieron los test internos y se quedaron sin palabras. [REDACTED] no llamó ni una vez ni mandó a nadie.

Constan en el expediente escrito aportado por la empresa reclamada dentro de la fase de mediación, en el que hace un relato cronológico de los hechos y alega que están pendientes de confirmar con el servicio técnico los motivos por los que informan que el artículo está correcto. Que debido a los plazos de reclamación remite el correspondiente informe quedando pendientes de la información del servicio técnico para valorar la incidencia. Adjunta informe en el que el servicio técnico de LG ha informado que tras realizar comprobaciones pertinentes se informa que el televisor presenta un comportamiento dentro de las especificaciones para las que fue fabricado, tal y como se indica en informe emitido por el departamento técnico. Que los televisores con tecnología LCD disponen de un atenuador de iluminación. El dispositivo controla por zonas la iluminación del televisor para conseguir una imagen con mayor rango de contraste. En algunas imágenes esta opción está muy presente y se puede producir el efecto apreciado por el reclamante. Recomienda modificar los valores de atenuación para deducir el efecto descrito.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito alegando que en las pasadas Navidades compró un TV LG. El valor era de 3.000 euros pero estaba de oferta por defectos en la caja por 1.500 euros, reitera los hechos y adjunta peritación independiente, detalle de los pagos, factura, contrato. Solicita la devolución de 765,96 € pagados hasta la fecha y anular el resto, el reintegro de los importes de peritación 302,50 €, y de tramitar la financiación, la retirada de la televisión y sancionar a la marca.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada para desvirtuar la presunción de que la falta de conformidad que se manifiesta en los seis meses posteriores a la entrega del producto ya existía cuando la cosa se entregó, ha aportado un informe del servicio técnico oficial de la marca según el cual el televisor no presenta ninguna anomalía técnica, y la parte reclamante aporta posteriormente informe pericial que desvirtúa el informe del servicio técnico oficial de la marca, indicando que el televisor objeto de conflicto presenta un defecto de imagen que lo hace inhábil para su uso normal, la pantalla presenta "un halo luminoso vertical, visible en escenas oscuras, que aparece alrededor de objetos o elementos luminosos propios de la escena visualizada, como pueden ser textos, rostros humanos... se ha intentado la configuración de la imagen mediante el panel de mandos del televisor (mando a distancia), sin ningún éxito". Por lo tanto, se considera acreditada la falta de conformidad del producto dentro de los primeros seis meses de garantía, y en consecuencia dado que es un producto de segunda mano, el tiempo transcurrido y que la parte reclamante ha manifestado que ya no quiere el televisor se resuelve el contrato, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la recogida del aparato sin coste en el domicilio de la parte reclamante, reembolsará 14 € del coste de la financiación y las cuotas mensuales abonadas hasta la fecha, y anulará las restantes cuotas pendientes de pago. Se desestima el pago del importe del informe pericial de acuerdo con el régimen de distribución de la carga de prueba en materia de garantías en la venta de bienes de consumo, y al constituir una prueba de parte de acuerdo con el artículo 45 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

NO ENTRAR a conocer de la solicitud de sanción a la empresa reclamada, al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias sancionadoras, por presuntas infracciones administrativas, en este caso, a la normativa de consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa 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, 11 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]