



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03390.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de octubre de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: le financian la compra de un televisor reacondicionado (caja abierta o de exposición) que compra el 30-11-17 dándole conformidad el pedido e indicando fecha de entrega - 5 de diciembre de 2017-que nunca llegaron a entregarle ni le dieron aviso o explicación del motivo.

Reclama mediante email varias veces sin respuesta y a través de mediación le indican que el envío nunca llegó a delegación debido a un error logístico y que a día de hoy, no hay televisores reacondicionados de ese precio, viendo él en la página web de [REDACTED] televisores parecidos.

Solicita una televisión igual o parecida y en las mismas condiciones de precio y calidad y que se hagan cargo de las tres o cuatro primeras cuotas(40 euros por mes financiado entre 150 y 180 euros) de financiación y que no le cobren los portes de envío a domicilio.

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 por escrito reiterándose en su reclamación, que consta en el expediente.

Quiere dejar constancia de que nunca ha pagado ni una sola cuota a fianciera [REDACTED], por el producto TV Panasonic, producto que acpetaron, prepararon y que nunca llegó a su domicilio.



Comunidad de Madrid

Reclamó que se hicieran cargo de tres cuotas en compensación a su reclamación, valor del TV 494 euros , menos tres cuotas de las doce que financiaron: 120 euros de compensación , más el televisor igual o superior en las mismas condiciones y con garantía.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de octubre de 2018 e informa que el cliente solicita la compra, a través de la web, de un TV Panasonic reacondicionado (segunda mano), y verificada la existencia de disponibilidad, se da salida a su pedido, informando la empresa de transporte que la entrega se realizará el 5 de diciembre de 2017 en su domicilio. No pudo efectuar la entrega, al estar el código postal erróneo siendo el pedido devuelto a almacenes.

Cuando el cliente reclama el envío, es cuando se da cuenta del error, ya que es el 28300 de Aranjuez, aún así la empresa intentó proporcionarle un TV idéntico, no siendo posible ya que no había disponibilidad y se considera que la empresa cumplió con su obligación, siendo ajena a la misma el equívoco.

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** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada entregarle un producto de similares o superiores características al encargado a través de la web de la empresa: *TV LED 139,7 cm (55"), reacondicionado casi a estrenar, Panasonic TX-55DXU601 UHD 4K, 800 Hz BMR y smart TV*, pudiendo oscilar su coste entre los 479 y 600 euros, todo ello sin ningún coste adicional para el usuario.

Examinada la documentación aportada, se comprueba que el pedido efectuado a través de la página web de la empresa, no contiene error referido al código postal del cliente, por lo que no puede imputarse al mismo el intento fallido de entrega, realizado por la agencia de transporte.

Deben mantenerse las condiciones de pago acordadas con el cliente en su origen (financiación, en su caso). Se facilita al empresario la opción de seleccionar un producto con un margen superior al precio inicial, para poder cumplir con el Laudo de referencia, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que se efectúa el pedido al momento actual.

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 se realizará 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.



Comunidad de Madrid

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, 09 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

