



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03779.8/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 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 CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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: su madre fue a por el televisor y la tenía embalada y funcionaba perfectamente y que se la instaló con los programas de la TV. Se la llevan a casa, la instalan y estaba la pantalla rota, y fueron a reclamar y le pide 169 euros más para que se la cambiara. Solicita una televisión nueva.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 12 de julio de 2018 en el que indica que se le vendió un televisor y un microondas. En el televisor se le hizo un precio especial.

La venta se realizó y confirmó con el hermano del reclamante, ya que quería financiar la operación y su hermano no podía acceder a la financiación.

Se le prepararon los productos elegidos y solicitaron llevarse ellos los productos para que no se cobrara el servicio de transporte, 15 euros. Se embaló el televisor delante de ellos y se lo llevaron. Más tarde vino la madre del denunciante y del comprador real a por el microondas, diciendo que el televisor estaba roto.

Posteriormente vienen el hijo (comprador) y reconoce que al montar las patas del televisor le dio un golpe con el pico de la mesa y se rompió. Atendiendo a lo ocurrido se le ofrece al comprador comprar otro televisor al costo y pagar el roto a mitad entre ellos y la tienda. El reclamante no acepta el acuerdo.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta en todo momento que ellos no rompieron la televisión, sino que venía rota y lo vieron nada más sacarla de la caja. No se embaló delante de ellos en la tienda, por lo que nada más sacarla y verlo, lo pusieron en conocimiento del establecimiento.

Al examinar la fotografía aportada, afirma que el televisor venía sin patas y que se las pusieron ellos.

Actualmente sigue pagando las cuotas del préstamo que suscribió para abonar el precio de la TV más un microondas que también compraron en el establecimiento.

Lo único que ha recibido de la empresa son acusaciones falsas, porque ellos no ha sido los responsables de la rotura- ya venía- y tampoco a él le han ofrecido ningún tipo de acuerdo.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Da una versión diferente de los hechos que relata el reclamante e informa que quién hace la compra y quién hace la primera reclamación son diferentes personas.

Quién va a recoger el producto es la madre del comprador y otra persona que la acompaña. Deciden llevarse ellos, la mercancía a casa, y se embala en su presencia el televisor –exposición- y se saca asimismo la caja con el microondas que también compran.

Deciden desplazarse hasta su domicilio, primero con la TV y después vuelven para llevarse el microondas y es en ese momento cuando por teléfono, alguien les llama diciendo que está rota. No se sienten responsables de este hecho (rotura) porque es embalada en el establecimiento y sale correctamente de su tienda.

Ante esta situación, la empresa pide presupuesto para reparar y comprueba que es parecido al precio de un aparato nuevo y por ello ofrecieron ante consumo de Alcobendas, la opción de venderles un televisor nuevo igual a precio de coste, no obteniendo contestación.

No obstante, en este momento, y dado que el reclamante dice desconocerlo, vuelve a ofrecerles esta opción: *“ Venderles y entregarles un televisor nuevo, igual o de similares/ superiores características al que es objeto de controversia (según detalle marca y modelo de la factura originaria) al precio total de 150 euros –siendo el coste de la tienda de 300 euros aproximadamente-, quedándose el usuario con el TV objeto de conflicto, sin reclamarles nada más por este concepto”.*

La parte reclamante, manifiesta en este acto, que acepta el ofrecimiento realizado por la empresa, quedando informado que se cierra la posibilidad de acudir a instancias Judiciales contra la empresa reclamada por este mismo hecho .

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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por ambas partes en este acto de audiencia mediante el cual, **la empresa ofrece :“ Venderles y entregarles un televisor nuevo, igual o de similares/ superiores características al que es objeto de controversia (según detalle marca y modelo de la factura originaria) al precio total de 150 euros –siendo el coste de la tienda de 300 euros aproximadamente-, quedándose el usuario con el TV objeto de conflicto, sin reclamarles nada más por este concepto”.**

El reclamante acepta este ofrecimiento.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **VEINTE DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. Si en este plazo, no se da cumplimiento de este acuerdo porque el interesado no acuda al establecimiento, se entiende que su voluntad es desistir de este acuerdo.

La entrega del televisor en la tienda y su pago por el reclamante, se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental a ambas partes o persona autorizada.

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, 05 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL