



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05050.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de mayo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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 el reclamante realizó el pedido nº ##### (Televisor LG), en el mes de abril de 2020, por un importe de 381,65 euros. Que tras el uso del artículo comprobó que éste había dejado de reproducir por USB los archivos, por lo que contactó con la reclamada donde le informaron de que no se producía devolución del artículo habiendo pasado 67 días desde la entrega. Solicita el cambio del artículo defectuoso.

La parte reclamada alega que, revisado el pedido #####, indican que el servicio técnico de la marca, tras la revisión del artículo, es el que determina si el artículo es reparable o no. Por ese motivo, no pueden atender a la petición del ##### del abono del importe sin que el servicio técnico haya presentado el informe de artículo irreparable.

La parte reclamante añade que el objeto de la **reclamación** original fue la sustitución del TV en el momento en que fue patente que no reproducía cierto tipo de archivos que hasta ese momento sí se habían reproducido. Una vez que la reclamada manifestó que no accedía al cambio, la solución que eligió fue la conversión de esos archivos a otros formatos que sí se pudieran reproducir. La reclamada sigue insistiendo en que intervenga el servicio técnico para determinar si el artículo es reparable o no. La actuación del servicio técnico en este momento ya no supondría ninguna mejora en mi posición actual, ya que el problema de fondo ya lo ha solucionado el reclamante. Ante la dificultad de valorar económicamente el coste efectivo de la conversión, sobre todo en tiempo, de un tipo de archivo en otro, el Colegio Arbitral determinará si es posible alguna compensación.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que, con el propósito de alcanzar un acuerdo, contactaron con el #####de Castro vía correo electrónico, solicitándole los datos necesarios para poder proceder a la recogida y revisión del artículo, sin haber obtenido respuesta por su parte. Informan que no es posible atender la petición de devolución del #####de Castro, debido a que ha superado el **plazo** de devolución desde que el producto fue entregado. La opción de la que dispone el #####de Castro es la reparación del producto al disponer de 2 años de garantía. En caso de que, tras ser revisado el artículo por parte del servicio técnico, éste considere que no es reparable, se procederá a realizar las acciones oportunas, pero no sin antes pasar por el servicio técnico.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizadas las manifestaciones de las partes, este Colegio entiende que la empresa reclamada ofreció al reclamante, en todo momento, el acceso al servicio técnico correspondiente y, por tanto, facilitó el ejercicio de su derecho a la garantía; decidiendo, sin embargo, el reclamante por su cuenta y riesgo llevar a cabo acciones externas.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.