



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01440.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

_____:

En Madrid, a 11 de octubre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

_____, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

_____, 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 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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº _____ (_____) el pasado 8 de diciembre de 2022, por un importe de 159 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que uno de los auriculares no funcionaba correctamente por lo que, a pesar de que el vendedor le exigió un informe del fabricante para gestionar la devolución del importe, la empresa se ha negado a ello y le han ofrecido como única solución, enviar el dispositivo al servicio técnico para comprobar su mal funcionamiento, algo que ya ha quedado acreditado inicialmente privándole de su dinero y del dispositivo. Que además, el fabricante ha manifestado que el dispositivo fue vendido con anterioridad porque en su base de datos consta la activación de la garantía en marzo de 2022, y la consecuente expiración en marzo de 2023 y la consumidora adquirió el producto en diciembre de 2022. No conforme.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y a través de Confianza Online y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "el reembolso del importe íntegro del pedido".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En relación con la reclamación interpuesta por D^a. _____ con motivo de la compra de _____, adquiridos a través de nuestra página web, una vez recabados los antecedentes con nuestro Departamento de Venta a Distancia, ponemos en su conocimiento que según informe del Servicio Técnico, el cliente debe contactar con _____ para que puedan actualizar la fecha de venta, y así poder gestionar la garantía para su posterior reparación, dicha solución fue comunicada a la Sra. _____, pero la propuesta mencionada no fue aceptada por la cliente. Por lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

solicitado en la presente reclamación

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el producto esta dentro del plazo de garantía legalmente establecida..

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y quedando acreditado la falta de conformidad del producto dentro del plazo de garantía.

Por ello, la mercantil debe reintegrar el importe de la compra(159 €) y el reclamante el producto a la mercantil en el mismo acto. Dicho producto se puede devolver en cualquier centro de la mercantil.

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 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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 octubre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]