



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09282.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Compra Televisión Online:

En Madrid, a 19 de abril de 2023 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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: Incidencias relativas al ejercicio de garantía sobre un artículo adquirido, ya que el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (TV Led 58" [REDACTED]), con fecha 28 de junio de 2021, por un importe de 418 Euros. Según alega el consumidor, tras la entrega del pedido constató que la pantalla del televisor estaba rota, por lo que contactó con la reclamada en múltiples ocasiones, sin recibir hasta la fecha una respuesta o solución a la incidencia.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la sustitución del producto defectuoso por otro de similares o superiores características, o bien, el reembolso del mismo".

En su escrito de 25 de enero de 2023 refiere: "No estoy de acuerdo con la oferta que me han hecho la empresa [REDACTED] en la mediación y quiero continuar con el procedimiento para que un árbitro de consumo lo vea".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "El consumidor compró el televisor el día 28/06/2021 y realiza la reclamación en octubre el día 23/10/2021. Que tras revisarlo el servicio técnico de la marca indican que se trata de una pantalla estallada que está rota por dentro, que no tiene por qué recibir ningún impacto y que se pudo dar por una presión excesiva que se hizo sobre ella, por lo cual estiman que no es

Comunidad de Madrid

aplicable la garantía ni tampoco pueden atender su petición de devolución ya que solicito la devolución fuera del plazo para la devolución cinco meses después de la entrega.

En su escrito de fecha 16 de marzo de 2023:" Le informamos que la solicitud del cliente por pedido [REDACTED] no procede. En primer lugar, la garantía legal que ofrecen las marcas solo cubren daños ocasionados por fabricación, es decir, internos de los aparatos. En ningún caso cubre daños estéticos o roturas, ni ocasionados por el cliente o por la empresa de transporte. Por lo que este producto no está en garantía. Es un daño ocasionado por el cliente durante el uso y lo notifica pasado 5 meses. Si la rotura fue ocasionada por la empresa de transporte el cliente tiene un plazo de 60 días cuando lo recibe para poder reclamarlo y este no fue el caso.

Por lo expuesto anteriormente, esperamos den por cumplimentado su requerimiento en tiempo y forma. Confiando en que el asunto quede aclarado y ofreciéndoles nuestra colaboración para cualquier otro asunto que en el futuro deseen comunicarnos, reciban un cordial saludo"

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el reclamante no comunico la falta de conformidad en el plazo de dos meses legalmente establecido, sino que en las pruebas que obran en el expediente, se refiere una primera comunicación pasados 5 meses.

Así mismo, este Colegio, requirió al reclamante, con la suficiente antelación, para que aportara las comunicaciones con la mercantil y en qué fecha se iniciaron, sin contestación alguna por su parte.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al no estar debidamente acreditadas.

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

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]