



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10280.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"El viernes 2 de septiembre a última hora de la tarde compré una televisión [REDACTED] de 50" en el [REDACTED] de [REDACTED]. La traje a casa, la saqué de la caja y la instalé. Cuando la encendí vi que no funcionaba, la pantalla se quedaba en negro con unas manchas de colores raras en la parte derecha. La volví a meter en la caja y a la mañana siguiente la cargué en el coche y la volví a llevar a la tienda [REDACTED] de [REDACTED]. Para mi sorpresa, cuando llego al mostrador a devolver la televisión defectuosa para que me la cambien por otra o me devuelvan mi dinero, me dicen que si no funciona, ha podido ser culpa mía y que la envían a [REDACTED] para que se perite!! De manera que me pido una hoja de reclamaciones, la relleno y me vuelvo a casa sin televisión y sin mi dinero. Me dicen que tardan una media de 20 días en peritar. 10 días después recibo un email diciéndome que "tengo listo mi presupuesto"... lo abro y leo que me pasan un presupuesto de 589 €.

Solicito que, a la mayor brevedad, me sea devuelto el dinero o, en su defecto, me entreguen una televisión idéntica a la que compré, nueva y en perfecto estado de funcionamiento. Creo que debería ser compensado, además, por todos los inconvenientes y perjuicios que me está causando todo esto, cuando yo compré una televisión nueva y ahora ni tengo mi dinero ni la televisión y encima me veo obligado a perder mucho tiempo llevando a cabo las reclamaciones y escritos."

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que el dispositivo presenta signos de presión en la pantalla, que el servicio técnico no entiende como defecto de fábrica ya que el producto iba embalado en perfectas condiciones, y tanto la caja original como el refuerzo interno no estaban dañados, lo que confirma que no es un defecto de fábrica. Aporta foto del estado de la televisión el día que llegó a la tienda.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que manipuló la televisión con mucho cuidado, y cuando la enchufó a la corriente no funcionaba y la pantalla estaba en negro con unas manchas de colores en la parte derecha. Las alegaciones de la empresa son ridículas al

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

pretender decir que por haber apoyado los dedos en una esquina de la pantalla (que no hizo) la pantalla deja de verse. Solicita que se aplique la garantía de 3 años, y el peritaje de la televisión por un experto. Solicita que le devuelvan los 404 € o le cambien la televisión por una en perfecto estado.

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 reclamada** aporta escrito al que adjunta informe del SAT y presupuesto de reparación, y alega que *"el 12/09/2022 recibimos el parte de SAT de la marca en el que se informa al cliente por correo electrónico y SMS y donde indica en la descripción del daño que la televisión presenta daño fisco y por lo tanto esta excluido de la garantía, también se detalla el presupuesto de la reparación en caso de aceptar por parte del cliente y en la que informamos que quedamos a la espera de su repuesta.*

El 15/10/2022 retorna a tienda la televisión desde el SAT y se avisa al cliente por SMS y correo electrónico para su recogida. Se envía nuevamente aviso al cliente por correo electrónico y SMS para su recogida el 22/10/2022, 30/10/2022, 07/11/2022, 15/07/2022, 23/11/2022.

La televisión sigue estando en nuestras instalaciones a la espera de la recogida por parte del cliente."

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la documentación fotográfica adjuntada al informe técnico aportado por la empresa reclamada no se aprecia la presión en la pantalla que fuera causada por un uso indebido, y además el mencionado informe no incluye una explicación técnica que justifique lo alegado por la empresa reclamada. En consecuencia, este Colegio arbitral considera que el producto está cubierto por la garantía, y conforme con la normativa vigente la empresa debe entregarle en el mismo establecimiento un televisor nuevo de la misma marca y modelo, y si no existiera stock se resolverá el contrato de compraventa y le reembolsará el importe abonado, quedando el televisor dañado en poder de la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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**

Comunidad de Madrid

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.

Previa 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.

Madrid, 18 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



