



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13457.5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS 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 consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (monitor [REDACTED]) el 21 de diciembre de 2021, por un importe de 549,90 euros. Según alega el particular, habiendo comprobado que el monitor no funcionaba correctamente contactó, con el servicio técnico del fabricante quien procedió a la recogida del monitor. Transcurridos dos meses sigue sin reparar y a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria por lo que. Solita la sustitución de la pantalla por una nueva y de las mismas características.

La parte reclamante alega que el monitor se estropea dentro del primer año de garantía. El servicio técnico de la marca lo recoge y dos meses después sigue sin reparar y sin dar una fecha estimada de reparación. Reclama al vendedor y, después de intercambiar varios mails donde era obvio que intentaban que desistiera de su solicitud, solicita intermediación donde la única solución que proponen es que vuelva a repetir de nuevo el mismo proceso que ya había realizado sin una fecha estimada de reparación ni garantía de que vuelva a suceder lo mismo. Solicita, dado el largo tiempo que ha transcurrido desde que se entregó el equipo para su reparación sin que esto se produjera y que no dieron ninguna otra solución alternativa, el pago íntegro del coste del monitor, 549,90 euros.

La parte reclamada alega que el monitor adquirido en el pedido [REDACTED], al que la reclamación se refiere, fue remitido al servicio técnico autorizado por la marca para su reparación con número de caso [REDACTED]. El monitor ya reparado fue enviado al reclamante con fecha 02/02/2023 y se encuentra en proceso de entrega por parte de la mensajería [REDACTED].

La parte reclamante manifiesta que el 21 de Diciembre de 2021 esta parte adquiere un monitor [REDACTED] (el "producto") en la página web, propiedad de [REDACTED] (el "vendedor"). El 26 de Agosto de 2022 el producto deja de funcionar, la pantalla se apaga y queda totalmente inservible para su uso, motivando el incumplimiento de los requisitos objetivos necesarios para mantener la conformidad con el contrato de venta (Art 115 ter. LGDCU. Pongo en conocimiento del vendedor la falta de conformidad siguiendo los requisitos y dentro de plazos que marca la ley (Art 120 LGDCU2),



Comunidad de Madrid

siguiendo el proceso para la puesta en conformidad que el mismo vendedor indica mediante correo electrónico: *"... le informamos de que durante el primer año de garantía, ésta es gestionada por el fabricante, independientemente que lo haya gestionado en tienda, web o con el fabricante directamente..."*. El servicio técnico (SAT) se comunica conmigo para informar sobre el día de recogida del monitor. El 27 de septiembre (32 días después de que el producto fuera recogido) me pongo en contacto con el SAT para interesarme sobre el estado de la reparación y les solicito que me faciliten fecha estimada de reparación, responden sin dar ninguna fecha. Un día después recibo un correo electrónico donde me comunican que ya les llegó la pieza de repuesto y que se pondrán en contacto de nuevo cuando tengan más información (siguen sin darme fecha estimada). El 4 de octubre recibo otro correo electrónico donde me comunican: *"...nuestro Servicio Técnico nos indica que por fallo en la pieza han tenido que solicitar de nuevo un repuesto. En cuanto tengamos información actualizada nos pondremos en contacto contigo..."*. El 14 de octubre, ante la falta de respuesta, me pongo de nuevo en contacto con el SAT por correo electrónico y me responden: *"...nuestro Servicio Técnico nos indica que está pendiente de repuesto..."* Artículo 115 ter. LGDCU Requisitos objetivos para la conformidad. "Además de cumplir cualesquiera requisitos subjetivos para la conformidad, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir todos los siguientes requisitos: a) Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinan bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector. b) Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato. c) Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir. d) Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado. "...pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad..." A pesar de que en su Art. 120 la LGDCU dice, "...el empresario será responsable de las faltas de conformidad..." El 15 de octubre (48 días desde la recogida) contacto con el vendedor de nuevo por correo electrónico, poniéndolo al tanto de la situación y solicito una solución (no solicito en un primer momento la sustitución del producto, como afirma el vendedor en sus alegaciones). En su respuesta me indica el proceso que debo de seguir para gestionar la garantía (proceso que yo ya había seguido e iniciado el 26 de agosto, 48 días atrás), en mi respuesta les recuerdo que ya seguí ese proceso y, su respuesta, el día 17 de Octubre es la siguiente: *"...le informamos que para gestionar la garantía con [REDACTED], puede solicitar la recogida del artículo en domicilio o acudir con el producto a cualquiera de nuestras tienda físicas junto con la factura que puede descargar en la web..."* Como argumenta el vendedor en sus alegaciones queda acreditado que el Servicio técnico no pudo proceder a la reparación, aunque añade la parte contraria el término "inmediata", supongo que para añadir creatividad a su retórica, ya que esta parte no considera que 2 meses de plazo para una reparación se pueda definir como "inmediata". Por logística, presupuesto, eficiencia energética... y todas las cualidades que se le pudiera atribuir a un proceso de vuelta a la conformidad, la solución que me dan es la más perjudicial, ¡me obligan a que el SAT me envíe de nuevo el monitor para luego tener que devolverlo! Causándome a mis más molestias y generándose el vendedor más gastos. Siguiendo de nuevo instrucciones del vendedor, y con posterioridad a haberles solicitado una solución alternativa (en contradicción con lo que el vendedor afirma en sus alegaciones sin acreditarlo) solicito al SAT que el monitor me sea entregado en mi domicilio... El 21 de Octubre solicito la sustitución del monitor o la devolución del importe pagado al amparo del



Comunidad de Madrid

Art. 118 apartados 4b y 4c4 y Art. 119bis apartado b) y f)5 de la LGDCU donde se pronuncia en relación a los supuestos que deben manifestarse para poder solicitar la resolución del contrato. En el mismo correo electrónico que envío al vendedor le adjunto la hoja de trabajo del SAT como prueba irrefutable de que el defecto existía, y que aparecía dentro de los 2 primeros años desde la compra, por tanto, al no haber prueba de lo contrario aportada por el vendedor, se presume que la falta de conformidad ya existía cuando el producto se entregó (Art.121 de la LGDCU6 tras la reforma efectuada por el Real Decreto ley 7/2021, de 27 de abril que entró en vigor el 1 de Enero de 2022, que aplicaría en este caso, hecho incontrovertido por admitido en las alegaciones de la parte contraria). La respuesta del vendedor fue la siguiente: *“En respuesta a su consulta, le informamos que para que se pueda hacer la devolución de importe o envío de producto es necesario que el fabricante tramite el documento donde nos autoricen a realizar ese cambio, este documento es el DOA, ya que con el documento que nos adjunte solamente podemos tramitar garantía”* “...Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable”. “Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor...” “...El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes. El empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario...” ^{OBJ6} Artículo 121 LGDCU. Carga de la prueba. 1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. El vendedor de nuevo elude su responsabilidad cargándola al fabricante, y me da una información totalmente irrelevante a modo de excusa, a mi parecer, totalmente absurda. Es claro en cuanto a lo expuesto por la empresa que intenta hacer depender la solución al conflicto de la voluntad de un tercero, el fabricante, que no es parte en el procedimiento. El 25 de octubre solicito la mediación de CONFIANZA ONLINE, la cual finaliza sin acuerdo entre las partes puesto que el vendedor sigue proponiendo la misma solución por la que ya había pasado y que no pudo cumplir en plazo, motivando que el 15 de noviembre se diera traslado de la reclamación a esta Junta Arbitral. Nuevos hechos. El 28 de noviembre, doy una segunda oportunidad al vendedor para que repare el producto y remito correo electrónico con los datos para recoger el monitor, esto a pesar de no estar conforme con la solución aportada (de lo que también les dejo constancia). Me responden confirmando que la recogida será el día 2 de diciembre. El 5 de diciembre, 3 días más tarde de lo que habían dicho, recogen el producto. Si tenemos en cuenta que la excusa para que la reparación no fuera posible era la pieza de repuesto que estaban esperando, y que ya habían transcurrido 3 meses desde que la habían solicitado, la reparación debería que producirse en un muy breve periodo de tiempo. Finalmente el 8 de Marzo (183 días desde la solicitud de reparación y 94 desde la solicitud de sustitución o devolución del dinero) me hacen entrega del monitor reparado aunque con ralladuras en la carcasa. Puesto que la reparación se produce fuera de plazo razonable y, aunque ya con anterioridad había comunicado mi falta de conformidad en varias ocasiones, de nuevo procedo a enviar un correo electrónico indicando, así mismo, que el monitor presenta desperfectos en la carcasa que no tenía cuando lo entregué. De los costes desproporcionados y la escasa importancia. La parte contraria en sus alegaciones señala los artículos de la LGDCU que considera más relevantes, resaltando aquellos en los que basa la solicitud de desestimación de la pretensión de esta parte y en los que me voy a centrar para no extender demasiado este escrito. Resalta el Artículo 118 1. “...el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario...” Como justifico en los puntos 3 y 4 de mi argumentación yo solicité una alternativa, no impuse la solución, por tanto no puede el vendedor decir que una medida correctora le podía suponer un coste desproporcionado con respecto a la otra porque nunca propuso una alternativa, y la solución única que propuso no fue capaz de llevarla a cabo en un primer intento, y en el segundo intento no lo hizo en tiempo y forma. Así mismo resalta del artículo 119 ter.: “La resolución no procederá cuando la falta de conformidad



Comunidad de Madrid

sea de escasa importancia” Es decir, que considera la parte contraria que la falta de conformidad es de escasa importancia, cuando su propio servicio técnico tuvo que solicitar una pieza de repuesto sin la que el monitor no funcionaba, entiende esta parte que la escasa importancia sería aquella que no impide al producto su uso para el fin que fue adquirido (lo sería por ejemplo un pixel fundido...). El plazo razonable. Quizás este sería, a mi modo de ver, el único punto discutible por no especificar la LGDCU cuál es la definición de plazo razonable, en cambio, aun no siendo legalmente aplicable en este caso, creo que es consecuente equiparlo con el plazo que la “Ley de protección de consumidor de reparación de aparatos de uso doméstico” que, es su Artículo 4.5 dice: “Todas las piezas de repuesto, deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales”. En el caso que nos ocupa fueron 6 meses, y estamos hablando de que el fabricante es [REDACTED], una multinacional, que estoy seguro de que tiene una cadena de suministro que puede realizar envíos en menos tiempo del que tarda en llegarme cualquier producto de 3€ (con gastos de envío incluidos) que compro en [REDACTED], y nunca han tardado más de 30, a los sumo 45 días. Teniendo en cuenta que, el vendedor no cumplió con su parte del contrato, la colaboración para facilitar la reclamación y puesta en conformidad fue nula, intentó desde el primer momento eludir sus obligaciones, tuvo dos oportunidades para cumplir con la única solución que aportó, y no fue capaz de hacerlo en tiempo y forma, hay toda una Ley redactada con el fin último de defender a los consumidores de estas prácticas abusivas; Mi pretensión, a día de hoy, es que todo ello se tenga en cuenta para que la decisión que tome la JUNTA ARBITRAL suponga un freno a este tipo de prácticas y sea un aliciente para que consumidores o usuarios no desistan en lo que termina siendo (y no debería) un arduo proceso de reclamación, donde rendirse antes de llegar al final es lo habitual. Para ser más concreto solicito un descuento del 50% del importe pagado como compensación por adquirir un producto que no era conforme a contrato, que no he podido usar durante 6 meses y por todas las molestias innecesarias que se me han causado.

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 comparece 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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, dado que de las alegaciones facilitadas por las partes se desprende que al final el producto objeto de conflicto se ha reparado, entregado y utilizado por el reclamante, teniendo en cuenta el excesivo tiempo transcurrido para responder el reclamado de la falta de conformidad del producto, seis meses, se acuerda que, en concepto de demora, **la empresa reclamada abone a la reclamante la cantidad de 274,95 euros,**

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.



Comunidad de Madrid

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, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDOR

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]