

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14105.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Televisor 55" pulgadas:

En Madrid, a 26 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: Se contrata con [REDACTED] un televisor de 55 pulgadas, se devuelve por no entrar en el armario y cambia otro Televisor de 43 pulgadas, que es la que se tiene en este momento. En la factura de octubre cobran el primer televisor de 55 pulgadas que se devolvió. Se llama a la mercantil para solicitar el importe de esta televisión pero fue desestimada debido a que el aparato no estaba en buen estado al estar la pantalla rota, según refiere la mercantil.

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. "que e devuelvan los 279 € + 21% de IVA, ya que ese televisor no lo tengo y encima dicen que la pantalla esta rota".

En su escrito de 7 de marzo de 2023 refiere: "Contrate un dispositivo [REDACTED] a [REDACTED] el 8 de Junio del 2022, el dispositivo se entrega a casa el 10 de Junio del 2022. Procedo al desistimiento del dispositivo porque es demasiado grande y no cabía en el armario, al no darle uso entonces se guarda en su embalaje en perfecto estado, la pantalla estaba bien, el mando si usar con sus pilas precintadas, el cableado y sus manuales. Llamo a [REDACTED] y me retiran el dispositivo el día 21 de Junio del 2022. Una vez que me retiran el dispositivo, vuelvo a solicitar otro dispositivo de menor tamaño un [REDACTED] que me entregan el 29 de Agosto del 2022, siguiendo con el mismo contrato de [REDACTED]. Cuando me cobran la factura del 25 de Octubre del 2022, veo que me cobran 279,16 € + IVA por el dispositivo [REDACTED], pongo una reclamación y [REDACTED] dice que esta desestimada porque el equipamiento no se ha devuelto en

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

perfecto estado (tiene la pantalla rota y Solicito que me devuelvan la cantidad de 279,16 € + IVA, porque el dispositivo se entregó en perfecto estado. Pasado el período del 21 de Junio del 2022 que retiran el dispositivo hasta el 25 de Octubre del 2022 que me cobran la factura, dicen ahora que la pantalla está rota y no se me ha comunicado mucho antes.

En su escrito de 14 de abril de 2023 refiere: [REDACTED] me entregó un dispositivo [REDACTED] en mi domicilio con fecha 10 de junio de 2022. Procedo al desistimiento del dispositivo, entregando el televisor en su embalaje con todos sus componentes en perfecto estado y sin usar con fecha 21 de junio 2022. [REDACTED]

[REDACTED] me entregó un dispositivo de menor tamaño [REDACTED] con fecha 29 de agosto de 2022 que es el que tengo actualmente. Recibo la factura emitida el 25 de octubre de 2022 en la cual me cobran el dispositivo [REDACTED] por interrupción anticipada de arrendamiento. Llamé para poner una reclamación y su contestación es que es correcto el cargo porque la pantalla está rota. Solicito que me devuelvan la cuantía de 279,16 € + IVA, porque después de tanto tiempo transcurrido me dicen que el televisor tiene la pantalla rota, cuando se entregó en perfecto estado.

En su escrito de 26 de mayo de 2023 refiere. Me dirijo a Ustedes en respuesta al trámite de solicitud de arbitraje. En relación con el expediente de arbitraje arriba indicado, les comunico que lamentablemente no les puedo aportar ningún documento o albarán de la devolución de la televisión [REDACTED] que me entregaron. El día 21 de junio de 2022 por la mañana llegó el repartidor, se llevó la televisión y no hizo entrega de ningún documento o albarán de la recogida ""

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando: " En su escrito de 8 de febrero de 2023 refiere: Sobre este tema les informo, que, una vez analizado el expediente de la Sra. [REDACTED] y los datos disponibles en nuestros archivos, verificamos que, con fecha 10 junio 2022 se entregó el dispositivo [REDACTED] en su domicilio, en perfecto estado. Así mismo, el cliente tiene derecho a desistir del contrato celebrado. Pudiendo hacerlo, sin necesidad de justificación, en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto o desde la celebración del contrato si se trata de prestación de servicios. Igualmente, es preciso informarles de que, para gestionar un desistimiento de un terminal, el cliente debe entregar el equipo sin usar, en su embalaje original y con todos los componentes. En este sentido, el dispositivo [REDACTED] fue devuelto por la Sra. [REDACTED] con fecha 21 junio 2022. Una vez que llega al almacén y se examina se comprueba que la pantalla está rota, por lo que el área de logística ha considerado no válida la recogida, por no cumplir las condiciones de devolución. En consecuencia, consideramos correcto el cargo que se refleja en su factura emitida el 25 octubre 2022 de 279,16 €+ IVA.

En su escrito de 5 de abril de 2023 se ratifica en lo anterior

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante refiere que devolver la TV [REDACTED] en perfecto estado, pero no aporta albarán ni otro documento que lo acredite y la mercantil refiere que se devolvió con la pantalla rota, de lo que no aporta documento alguno que lo acredite y no se informa al reclamante de dicha circunstancia hasta el 25 de octubre de 2022 y en la factura emitida a la reclamante. Tampoco se documenta la recogida del televisor ni su albarán y ni si en este hay alguna anotación de en que estado se recoge la TV.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y ante la falta de prueba que demuestre que la TV salió del domicilio del reclamante en mal estado, y con rotura de pantalla, circunstancia que se pudo producir en cualquier momento entre la recogida y el traslado, máxime cuando al reclamante por ley, le ampara un derecho de desistimiento, en el que es la mercantil la que tiene que comprobar el estado del producto antes de su retirada y entre la recogida y la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

solicitud del importe de la televisión pasan más de 4 meses.

Por ello, SE ESTIMAN las PRETENSIONES del reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 279,16 € + IVA (337,78 €) del importe de la TV devuelta con fecha 21 de junio de 2022.

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.

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

Prevía 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, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 29 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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