



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10087.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de octubre de 2024 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el día 8 de marzo solicita el servicio de reparación de electrodomésticos que tenía contratado con [REDACTED] para la reparación de una televisión LG de 55 pulgadas de 2017 que tenía un fallo en los led de la pantalla pero el resto funcionaba perfectamente. El día 10 se llevaron la televisión, dos días más tarde le informan de que la reparación costaría más de 300 euros a lo cual se niega y pide que se la devuelvan. El día 3 de abril devuelven la televisión y estando de vacaciones de Semana Santa, no fue hasta el día 15 de abril cuando al abrir la caja, vieron el estado en el que se encontraba la televisión y tenía un golpe en una esquina y una muesca en un lateral de haber metido un objeto para hacer palanca, lo cual notificamos inmediatamente a [REDACTED] y les dicen que pongan una reclamación. El reclamante refiere que desde el 25 de abril han estado esperando y reclamando regularmente una respuesta, hasta el día 6 de julio que les notifican que su proveedor de reparación de electrodomésticos les indica que tiene un vídeo que demuestra que ellos envían la televisión bien y que no se van a hacer cargo de nada.

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 solicita: "Indemnización por rotura física de televisor en el servicio de reparación de electrodomésticos del servicio protección eléctrica hogar de [REDACTED]"

En su escrito de 12 enero de 2024 refiere: efectivamente recibimos la televisión el día 3 de abril en plenas vacaciones de semana santa y después de reclamarla muchísimas veces durante un mes (sobre el día 12 de marzo rechazamos el presupuesto y solicitamos devolución). es una televisión de 55 pulgadas y mucho peso que no se puede sacar de la caja por una sola, la mañana del sábado 15 de abril fue el primer día que estábamos los dos en casa después de volver de vacaciones y al sacarla de la caja comprobados los desperfectos y avisamos a [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

inmediatamente. el lunes 17 volví a llamar y el 18 otra vez, deberían tener registro de todas estas llamadas. autorizo a que se soliciten las llamadas realizadas desde mi teléfono durante esos meses para demostrarlo. la tv estaba en una caja con espuma tipo esponja de baño en las esquinas lo cual no amortigua suficiente para tanto peso y se aplasta pudiendo golpearse sin deformar la caja. además, presenta una hendidura en un lateral que es imposible que se hiciera durante el traslado. solicita desde el principio refieren tener un video que demuestra que han enviado la televisión en perfecto estado, llevo solicitando desde el principio ver ese video que espero que tenga la fecha en la que se realiza verificada de alguna manera y se vea claramente el lateral dañado. no busco ninguna compensación económica, pero solicito ver este video, el reconocimiento de culpa de [REDACTED] y la empresa que arregla las televisiones para ellos, así como las disculpas por todas las acusaciones de que la he roto yo”.

En su escrito de 11 de septiembre de 2024 refiere: “hace unos días recibí una citación para la vista escrita que será el 11 de octubre, pero no sé bien qué debo enviar ni cómo enviarlo, ya que es la primera vez que me veo en este tipo de reclamación. [REDACTED] en ningún momento se ha interesado ni se ha puesto en contacto conmigo para llegar a ningún acuerdo por lo que no sé cómo proceder según los plazos que me indicáis en la citación.

Por otro lado, he realizado un escrito exponiendo mi punto de vista de la situación, según todo lo que os he enviado en anteriores comunicaciones y las respuestas de [REDACTED]. No sé si es correcto y si es lo que debo presentar. Os adjunto el escrito y la factura de la televisión que está a nombre de mi marido, pero aparece mi dirección. Si creéis que falta algo o hay algo más que pueda aportar podéis responderme por email o por teléfono.

Quisiera, ante todo, puntualizar y aclarar varias cuestiones:

En primer lugar, llamé a Iberdrola el sábado 15 de abril de 2023, que fue el día que pude sacar la televisión de la caja tras las vacaciones de semana santa, me dijeron que debía llamar entre semana y volví a llamar el 17, el 18 y muchísimos días más ese mes, ya que no me daban solución. No sé por qué no quedó registrada mi reclamación hasta el día 18.

He intentado solicitar el registro de llamadas, pero Movistar me dice que solo lo facilitaría a petición judicial. Autorizo a que se pida a Movistar el registro de llamadas desde mi línea [REDACTED] al [REDACTED] durante todo el 2023 para que se puedan comprobar todas las veces que reclamé tanto la devolución de la tele como los daños que tenía cuando por fin me la devolvieron. Además, en caso de no existieran todas las llamadas que he explicado desde el primer momento, me comprometo a pagar la cantidad que ustedes consideren para compensar la pérdida de tiempo que todo esto está suponiendo para todos.

En segundo lugar, me llama poderosamente la atención que [REDACTED] o su servicio técnico envíe imágenes de mi televisión desde arriba metida en la caja y por detrás, cuando los daños están justamente por delante y en la esquina inferior, tal y como he mostrado en las imágenes que he facilitado tanto a Iberdrola desde el primer momento, como en este arbitraje. Además, quiero que conste que yo he reclamado en todo momento los daños en la parte delantera y en la esquina inferior, sin saber que existían esas imágenes donde casualmente no se ven en ninguna foto las zonas dañadas. La primera vez que he podido ver estas imágenes ha sido en la notificación de citación de esta junta arbitral que recibí hace unos días por correo certificado.

Por último, me parece vergonzoso, hacer pasar por mentiroso a un cliente, que durante 16 años como cliente jamás ha dado un problema en ninguna de las dos viviendas que ha tenido contratadas y hacernos perder el tiempo a todos, cuando es obvio, que [REDACTED] podía comprobar, tanto el registro de las llamadas que realicé, como la sospechosa y extraña coincidencia de las fotos que realizó el servicio técnico en donde, casualidad o no, no aparecen las zonas dañadas. Si tienen por costumbre guardar pruebas de cómo devuelven los aparatos, lo lógico sería tomar imágenes de la parte que en un principio tenían que reparar que en mi caso era la pantalla o en su defecto de las zonas más delicadas que podrían dañarse durante el transporte, como las esquinas y la pantalla.

A mi juicio, lo que ocurrió es que la rompieron y, como no querían asumir su responsabilidad, no me la devolvían. Ante mi insistencia, al final me la devolvieron rota, pero intentando, con las fotos desde arriba metida en la caja y por detrás, que no se viera cómo estaba y, así, evitar las consecuencias”.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 noviembre de de 2023 refiere:” Con fecha 05/07/2023 procedimos a dar contestación a la reclamación presentada por [REDACTED] en relación a la avería acontecida en el suministro eléctrico que afectó al televisor.

Les adjuntamos copia del escrito remitido a la titular, para que conste a los efectos oportunos. Así mismo, tal y como comunicamos en el escrito citado, hemos recabado información de los Servicios Técnicos de [REDACTED]

En este sentido, nos han indicado que, personados en el domicilio, verificaron el aparato y detectaron daños en la fuente de alimentación y retroiluminación. Estos daños, en la mayoría de los casos, son debidos a golpes en el equipo. Cuando el técnico recogió la televisión, se recibió en el taller de manera correcta y salió de la misma manera a 31/03/2023. Ofrecieron a la titular el presupuesto de reparación de la placa base y esta la rechazó. Entregaron el equipo el 03/04/2023 y, transcurridos más de 15 días, [REDACTED] notificó un incidente en su televisor por los daños.

Además, nos han informado que el equipo salió del taller en una caja preparada para el equipo y con las protecciones necesarias para evitar daños. Si hubiera sufrido tales daños la caja estaría afectada en el momento de la entrega y no fue el caso.

En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por [REDACTED] dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta.

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

Rogamos disculpen el retraso en la respuesta, debido a una incidencia en el registro de este escrito”.

En su escrito de 24 de julio de 2024 se refiere:” Hemos recabado de nuevo información de los Servicios Técnicos de [REDACTED], en la que nos indican que han comprobado que el televisor se entrega el día 03/04/2023 y hasta el día 18/04/2023 [REDACTED] no reclama. Así mismo, en las fotografías adjuntas se puede comprobar que el aparato tenía el marco perfecto. Los daños que se aprecian en las imágenes aportadas por [REDACTED] es como si se hubiese levantado el marco del televisor con una palanca y en ningún caso el técnico ha efectuado estos daños. Les remitimos adjunto las fotografías que nos aportan los Servicios Técnicos, para que sirvan a los efectos oportunos. En base a lo anteriormente expuesto, queremos comunicarles que no podemos hacernos cargo de la reclamación presentada por [REDACTED], dado que la actuación de los Servicios Técnicos de [REDACTED], ha sido la correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”.

En su escrito de 9 de septiembre de 2024 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de la reclamante y las pretensiones solicitadas:

1º Con respecto a la indemnización, no es cuantificada ni documentada por la reclamante el importe de la misma.

2º Con respecto a la última pretensión de disculpas por parte de la empresa, esta Junta Arbitral no puede compeler a la reclamada a disculparse sobre hechos que no reconoce ni admite.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante



Comunidad de Madrid

con respecto a sus pretensiones.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 11 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL