



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12402.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de diciembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de que puede resumirse en que "la consumidora realizó el pedido nº 2333284004812 (Barra de sonido Sharp), con fecha 28 de noviembre de 2023, por un importe de 99,90 Euros. Según alega la particular, tras poner en conocimiento de la reclamada que el artículo era defectuoso en enero, a pesar de los requerimientos realizados, no ha recibido una respuesta o solución a la incidencia y por ello, no conforme, solicita la resolución del contrato". SOLICITA: "Quiero que me devuelvan el dinero porque la barra de sonido que compre no funciona y llevo así desde noviembre 2023. Cuantía económica: 99,90€".

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

Esta reclamación se tramita a través de Confianza Online, donde no se consigue llegar a ninguna solución. Consta en la documentación, entre otra documentación, el justificante del pedido realizado el 28/11/2023 de la barra de sonido por un importe de 99,90€, así como hoja de reclamación presentada el 26/05/2024 en [REDACTED]

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 09/10/2024 en el que manifiesta que "Que, tras comunicar la cliente que la barra de sonido no funcionaba correctamente, y siguiendo el procedimiento establecido por la garantía, se gestionó la incidencia con el Servicio Técnico Oficial de la marca, recogiendo el dispositivo en su domicilio y remitiéndolo para su revisión. Tras ser evaluada la barra, dicho servicio emitió informe de fecha 4

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

de junio de 2024 en el que concluye que no se detecta ningún fallo en el equipo y que ha pasado todos los test sin problema. Se acompaña dicho informe como documento nº 1. Que, días después de ser devuelta la barra de sonido a la señora [REDACTED] esta indica que sigue sin funcionar, y consultado el SAT se ratifica en su parte de intervención, confirmando que al producto no le pasa nada. Con posterioridad se le ha solicitado a la clienta que facilite datos adicionales y detalle cuál es exactamente el error exacto de la barra de sonido, a fin de asesorarla, pero que la gestión en garantía ha sido realizada, por lo que lamentamos no poder acceder a lo solicitado en la reclamación." Aportan informe del SAT en el que consta que no se detecta ningún problema, pasando los test correspondientes.

La reclamante no comparece en el acto de audiencia.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante [REDACTED] puesto que la empresa reclamada ha procedido a la recogida del producto para su valoración y, una vez revisado el producto por el servicio de asistencia técnica de la marca, se confirma que no presenta fallo alguno, no acreditando la reclamante qué problema presenta a pesar de que la empresa reclamada le solicitara que comunicara cuál era el fallo. Todo ello sin perjuicio de que si la reclamante considera que está estropeada, pueda dirigirse a la empresa vendedora para la reparación a cargo de la garantía.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de diciembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

