



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14715.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

“Compra por la web de televisión. Recibida en domicilio con bulto en la parte superior. Se solicita cambio de la televisión, negando la empresa vendedora el cambio. Se ha contactado en innumerables ocasiones con la empresa por la web y por teléfono. Al no atender nuestras peticiones y no dar respuesta o llegar a indicar que el producto estaba sin pagar, contactamos con servicio mediador que para este cliente existe, negando nuevamente solución. Se remite acta de mediador.

Solicito devolución de televisión, retirando la misma la empresa vendedora y reembolso del importe total satisfecho por la compra.

Fundamento: La televisión se recibió con desperfectos. Se notificaron por la web del vendedor, se llamó en innumerables ocasiones, se remitieron email, imágenes, etc y el vendedor no atendió sus obligaciones.

Cuantía reclamada: 1.073,55 €.”

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** aporta escrito en el que manifiesta:

- Sean conocedores que a día de hoy dese la empresa reclamada, [REDACTED] no ha contactado conmigo por lo que no hemos podido llegar a un acuerdo sobre la cuestión referenciada.



Comunidad de Madrid

- Añado como documentación adicional al informe realizado por parte de Confianza Online que da lugar a la reclamación dos documentos que no constan previamente. En una de las distintas alegaciones por parte de la vendedora para no atender mis peticiones se llegó a indicar que había tardado varios días en notificar la incidencia al vendedor. Adjunto informe de entrega del repartidor y el acuse de recibo de la web del vendedor, donde han pasado 24 horas escasas entre la entrega y la notificación en la web del vendedor.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que manifiesta:

En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar.

Una vez revisado el expediente [REDACTED] con registro de entrada [REDACTED] informarles de que procedemos a la recogida del producto, una vez el producto llegue a nuestras instalaciones y sea revisado se procederá a el abono correspondiente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el 30 de abril de 2024 **RESOLUCIÓN DE SUSPENSION**, acordando la práctica de la prueba consistente en que:

- La empresa reclamada proceda, en el plazo de DIEZ DIAS NATURALES a partir del siguiente a la recepción de esta notificación, a la recogida del producto en el domicilio de la parte reclamante, y aporte al expediente en el plazo de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a la recogida del producto y tras la revisión del mismo, escrito comunicando si procede al abono reclamado, o en caso contrario los motivos y pruebas para no realizar el abono.

-La parte reclamante, que ha reclamado "la televisión se recibió con desperfectos", aporte los elementos de prueba que considere oportunos en el plazo de los DIEZ DIAS NATURALES a partir del siguiente a la recepción de esta notificación.

La **parte reclamante** aporta escritos de fecha 17 de mayo, 22 de mayo, 29 de mayo y 5 de junio de 2024, de los que se dio traslado a la empresa reclamada, comunicando que la empresa no ha recogido el producto en su domicilio y que ha intentado acordar con la empresa de transporte una fecha y hora para la recogida sin haber recibido una solución.

La **empresa reclamada** aportó escrito de fecha 23 de mayo de 2024, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando "vamos a proceder a la recogida del producto para la revisión del mismo y realizar el abono correspondiente".

La **parte reclamante** aporta escritos de fecha 12 y 19 de junio reiterando el incumplimiento de la empresa, que no recoge la televisión objeto de reclamación.

Tras lo cual se reanuda la audiencia con fecha 21 de junio de 2024 y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 reclamó la falta de conformidad con el producto entregado dentro del periodo legal de garantía, habiendo puesto a disposición de la empresa reclamada el producto para su recogida, y que a pesar de haber manifestado la empresa que iba a proceder a recoger el televisor y de las varias comunicaciones que se le han remitido desde este organismo advirtiéndole del incumplimiento de la recogida, al día de la fecha no ha aportado ninguna documentación que justifique que concurra causa imputable a la parte reclamante.



Comunidad de Madrid

En consecuencia, no habiendo acreditado la empresa reclamada mediante el correspondiente informe del servicio técnico que el daño reclamado en el televisor sea consecuencia de un uso indebido por la parte reclamante, se aplica la garantía legal del producto, y considerando el tiempo transcurrido y que no consta informe que acredite que el daño sea reparable se resuelve el contrato, debiendo reembolsar la empresa reclamada a la parte reclamante el importe de la televisión, 1.073,55 €, y tener a su disposición el producto para su recogida en el domicilio del reclamante previa cita y sin coste, dentro del plazo establecido para la ejecución del Laudo transcurrido el cual la televisión quedará en poder de la parte reclamante.

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 naturales 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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]