



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00664.2/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 08 de mayo de 2025 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 PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el consumidor realizó un pedido nº 2414679005794 (bicicleta elíptica Max E2115 Salter) el 25 de mayo de 2024, por un importe de 549 euros. Que según alega el reclamante, tras recibir el producto comprobó que no se ajustaba con las características indicadas en el momento de la compra y, además, comenzó a emitir un ruido inusual por lo que, contactó con la reclamada y solicitó efectuar la devolución. Aportó varias imágenes siguiendo con la solicitud de la empresa, pero a pesar de los requerimientos realizados no recibió una solución satisfactoria. Solicita el reembolso del importe.

La parte reclamada alega que, relativo a la falta de conformidad con la compra de una bicicleta elíptica, adquirida a través de la página web de [REDACTED], recabados todos los antecedentes con nuestro departamento de Atención al Cliente de la venta a distancia, el cliente informa que detecta que comenzó a emitir un ruido inusual; Por parte del Servicio de Atención al Cliente se le indicó que debemos enviarla al Servicio Técnico para que hiciese una valoración de la supuesta avería, y siguiendo el procedimiento establecido por la garantía legal del producto, proceder a la solución correspondiente. Tras el informe del Servicio Técnico nos indican que se le han realizado dos intervenciones, la primera efectuada el 24/03/2025 (Cambio del pedal derecho, cambio rotula biela derecha) y una segunda con fecha 31/03/2025 (engrasado de todas las partes de la máquina) quedando solucionada la incidencia alegada por [REDACTED]. Adjuntamos al presente escrito, copia de los dos partes del SAT de la marca.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 29 de abril de 2025, que la elíptica sigue funcionando mal, hace ruido y está inutilizada desde la compra en 05/2024. Tras contactar innumerables veces con [REDACTED], nunca dieron solución para devolver el producto ni realizar cambio. Me pusieron en contacto con servicio técnico, el cual ha venido 7 veces a reparar el aparato (nunca quedó reparado) y además solo han enviado 4 partes de reparación de las 7 intervenciones, y ya no contestan ni por teléfono ni por email. Os adjunto los últimos correos, ya sin respuesta por parte del servicio técnico, también adjunto email del [REDACTED] sin ninguna aportación distinta a la anterior y el último parte recibido por el servicio técnico donde quedó con el mismo ruido que sigue haciendo desde la compra en 05/2024 y por el cual he iniciado el reclamo.

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.

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, habiendo sido acreditado que el bien, dentro del plazo de garantía legal, bicicleta elíptica Max E2115 Salter, ha sido reparado en numerosas ocasiones sin resultado satisfactorio, procede, de conformidad con el artículo 119 ter y concordantes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la **resolución del contrato**, debiendo **la empresa reclamada devolver al reclamante** el precio de la bicicleta elíptica objeto de controversia, por **importe de 549,00 euros**, según compra online realizada con fecha 25 de mayo de 2024, **y la retirada del producto** por la reclamada en el plazo de 15 días, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



Comunidad de Madrid

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, 08 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]