



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00989.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [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: que, según alega el reclamante, El día 29 de noviembre de 2024, realicé la compra de una aspiradora mediante pedido online en la página de [REDACTED] de quien soy cliente desde hace muchos años (sin una sola devolución o reclamación) con el número de pedido 239236743, y fui a recogerla a la tienda. Sin embargo, tras tan solo tres usos, el producto dejó de funcionar. El día 8 de enero de 2025 (casi ni la usé por estar 15 días fuera por vacaciones), me dirigí a la tienda que la marca tiene en Rivas Vaciamadrid para gestionar el cambio del producto defectuoso. Lamentablemente, el servicio postventa dejó mucho que desear aparte de recibir un trato carente de empatía y respeto, y se me negó cualquier solución inmediata. Se negaron a hacerme el cambio de la aspiradora porque argumentaron que no se podía cambiar el producto debido a que "tenía polvo", sugiriendo con desdén / burla que "le hubiera pasado un paño". Esta respuesta, además de irrespetuosa, ignora completamente mis derechos como consumidor y mi situación personal, ya que soy alérgico al polvo y no puedo estar sin aspiradora. Tras varias negativas ante mi insistencia y con malos modales me negaron la devolución y la única solución ofrecida fue la reparación de una aspiradora que estaba recién comprada y una espera de 3/4 semanas. Algo para mí inaceptable dado que el producto tiene solo tres usos y su estado defectuoso no es atribuible a un mal uso por mi parte. Como consecuencia de esta falta de solución me vi obligado a comprar esa misma noche online en [REDACTED] otra nueva aspiradora (no puedo tener polvo en casa) asumiendo un gasto imprevisto que no debería haber sido necesario. Solicita el reembolso total del importe de la aspiradora defectuosa que pagué (139€) y que me obligaron a reparar y que ya no quiero ni nueva ya que me vi obligado a comprar una nueva. Una respuesta formal de porque se han comportado conmigo de una forma tan incorrecta y sin derecho ya que la aspiradora estaba sin uso (solo 3 veces) hasta que se me estropeó y considero que han intentado abusar de mi como consumidor. Cuantía reclamada 139,00 €.

La parte reclamada alega que una vez realizado la revisión de su caso, indicarle nuevamente, que lamentablemente no podemos atender a dicha solicitud dado que la aspiradora no estaba en perfectas condiciones, el artículo venia muy usado (se adjuntan fotos), cuando el producto viene en esas condiciones se sigue los cauces normales, como el artículo está en garantía, se envía al servicio técnico oficial y ellos se encargan de valorar el problema de dicho artículo y es este

Comunidad de Madrid

mismo servicio técnico es el que se encarga de valorar si cambian el producto o lo reparan.
Solución: El artículo fue reparado y entregado al cliente el día 02/02/2025.

La parte reclamante manifiesta que el aspirador tenía solo 2 usos y en el tercer uso se me paró. no me parece normal que con tan poco uso tenga que esperar un mes a la reparación, yo soy alérgico al polvo y tuve que comprarme una nueva que ya aporté en la reclamación. me trataron con una falta de respeto como nunca he sufrido y casi burlándose de mí. he visto que es algo habitual por los comentarios de Google. me han faltado a mis derechos, si yo hubiera querido mentir le habría quitado el poco polvo que me aspiró el día que se me rompió. así me dijeron " haberlo limpiado me dijeron riéndose ". Solicita que se me abone el importe de la aspiradora que me tuve que comprar y cuyo justificante aporte en el primer momento o que me devuelvan el importe de la que compré en mediamart en efectivo. cuantificación económica actualizada de su solicitud total 136,43.

La parte reclamada manifiesta que, una vez realizado la revisión de su caso, le comento varias razones por las cuales la tienda no ha podido realizar la devolución del dinero que es lo que usted nos reclama, en primer lugar, como indica en el ticket de compra: " *ofrece a sus clientes el cambio o devolución del producto en un plazo de 60 días naturales desde la fecha de compra o entrega del mismo siempre que el producto se haya usado únicamente para comprobar el funcionamiento, se presente en perfecto estado y con todos los accesorios y su embalaje original*" y no ha sido su caso(adjunto fotos del producto y de su estado).

Seguidamente indicarle que desde la fecha de compra (29/11/2024) hasta que usted trae a tienda el producto para indicarnos su problema (8/1/2025), ese mismo día se envía el producto al SAT de la marca, porque como bien le indican mis compañeros en el mostrador, la garantía del producto la asume el fabricante y este decide, si repara como fue en su caso o se lo cambia por uno nuevo. El producto vuelve a nuestras instalaciones reparado el día 28/1/25, día en el que se le avisa para que venga a por su producto, es decir pasan 20 días desde que envía su producto hasta que viene de vuelta reparado. (adjunto historial orden trabajo).

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de conformidad con el artículo 118 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, si el bien no fuera conforme con el contrato la reparación está prevista como opción para ponerlo en conformidad, considerándose el plazo de 20 días razonable y no excesivo para llevar a cabo la reparación.

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.



Comunidad de Madrid

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, 17 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]