



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01064.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 14/01/2025:

"Compré una TV, en noviembre de 2023, después de unos meses de la compra me di cuenta que tenía la moldura inferior rota que la había reparado poniendo pegamento, como era algo estético y la TV funcionaba correctamente no reclamé. Hace un mes la TV la pantalla dejó de funcionar, (se puso todo blanco y solo se escuchaba, no se podía ver la imagen), reclame la garantía a [REDACTED] me dicen que por la rotura de moldura asumen que la TV tuvo un golpe y que no se hacen cargo de la reparación, que reclame al [REDACTED] como vendedor, hago la reclamación al [REDACTED] (adjunto correos) y me dicen que ellos solo tramitan durante los 15 días posteriores a la compra que es Panasonic quien tiene que solucionarme el problema."

Solicitud:

"Qué asuman la reparación de la TV, ya que solo ha pasado un año desde su compra y aunque la moldura vino partida (que la repararon con pegamento para que no se notara), en la pantalla no hay ningún signo de golpe, con lo que parece que ya vino defectuosa de fábrica. Solicito que bien se repare o me hagan la devolución del importe de compra (494,85 €)".

La parte reclamante aporta:

- Captura de pantalla de la app de la empresa reclamada "Mi cuenta": aparece la compra de una TV Led 55" [REDACTED] por importe de 449 €.
- Captura de pantalla de la app de la empresa reclamada, de la compra online el 23.11.2023 de una TV Led 55" [REDACTED] por importe de 449 €, pedido entregado el 28.11.2023.
- Captura de pantalla del servicio técnico de [REDACTED] donde la derivan al vendedor.
- Fotografía de la pantalla de la TV en blanco.



Comunidad de Madrid

- Fotografías de la TV donde se observa que el perfil inferior presenta una rotura; en una de las fotos se observan que salen rayas de la parte inferior de la TV.

Se realiza mediación a través del procedimiento de Confianza Online, sin alcanzar ningún acuerdo. La parte reclamada manifiesta que la parte reclamante se deberá dirigir al fabricante puesto que "pasados los 15 días desde la compra, ha de ser el servicio técnico quien se haga cargo de cualquier incidencia que son ellos quienes dan la garantía y valoran".

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 no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 10/06/2025, manifestando que:

"En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED] con motivo del supuesto error de funcionamiento de un Televisor [REDACTED], adquirido a través de la página web de [REDACTED] hemos de informarle que, recabados los antecedentes oportunos al Servicio de Asistencia Técnica del fabricante, el mismo nos informa que para solucionar la incidencia de la imagen y sonido, hay disponible una actualización de software para lo que facilitan los pasos a seguir. Dicha información ha sido trasladada al cliente.

En cuanto a la rotura del marco del televisor, el cliente notificó la incidencia pasado el plazo de 15 días establecido para cambios y devoluciones por lo que transcurrido dicho plazo es el Servicio Técnico Oficial quien debe revisar la mercancía estableciendo que dicho daño no obedece a ningún defecto de fabricación o supuesta falta de conformidad del producto; sino a daños derivados de un mal o incorrecto uso, que no fueron notificados a [REDACTED] dentro del plazo de desistimiento. No estando, por tanto, dicho daño amparado por la garantía legal del producto.

Por todo ello, lamentamos informarle que no procede atender la reclamación de [REDACTED] por no ser la misma ajustada a Derecho."

La parte reclamada aporta captura de pantalla donde se observa que el fabricante informa sobre la actualización del software e informa de los pasos a seguir para realizarla.

La parte reclamada aporta captura de pantalla del fabricante del 06.06.2025 en la que el fabricante informa que "los productos que hayan sufrido daños durante el transporte no se benefician de una reparación en garantía. En cuanto al problema de sonido e imagen, la actualización del software debería resolverlo".

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 de la reclamante puesto que el daño no obedece a ningún defecto de fabricación o falta de conformidad del producto, sino a daños derivados de un mal uso, por lo que está excluido de la garantía.



Comunidad de Madrid

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.

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.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]