



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01282.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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 18/01/2025:

"Escribo en referencia a un problema que he tenido con la devolución de una televisión que adquirí en el [REDACTED] de isla azul que venía con la pantalla dañada y no se me ha concedido el cambio o devolución. Expongo lo sucedido a continuación: El viernes 17 de enero por la tarde compré en el [REDACTED] de isla azul una televisión LG de 55 pulgadas por valor de 419 euros y la transporte al domicilio correctamente en un coche amplio y sujetándola en todo momento para evitar golpes. saque el televisor del embalaje según indicaba el fabricante para no dañarla y conectarla a la corriente para verificar que funcionaba correctamente. Cuando se ha encendido, he comprobado que la pantalla tenía un problema de fábrica en la parte izquierda de la misma, ya que se apreciaban rayas de diferentes colores que atravesaban la pantalla desde la esquina superior izquierda. En ese mismo momento he vuelto a meter el televisor en su embalaje original y lo he llevado el mismo día y a la misma tienda donde lo compre para pedir la devolución o cambio de la televisión, ya que venía en mal estado y por supuesto estaba en garantía (3 años). Para mi sorpresa, al hablar con los encargados de las devoluciones me han dicho que no me podían devolver el dinero ni cambiarlo por otro televisor igual ya que ese problema no era culpa suya ya que la caja en la que viene no estaba golpeada y que ese problema ha sido causado por mi. Este hecho llama especialmente la atención, ya que lo que quiere decir es justamente que he hecho un buen transporte de la televisión y la caja no se ha dañado. En cuanto al defecto en la pantalla." Solicitud: "Reembolse del importe de la television o sustitución por una que funcione correctamente". Cuantía reclamada: 419 €.

La parte reclamante aporta:

- Factura de compra del producto objeto de controversia, emitido por la reclamada, de fecha 17.01.2025, producto LG 55 UR, por importe de 419 €.



Comunidad de Madrid

- Hoja de reclamaciones, no consta fecha, presentada en establecimiento de la reclamada, exponiendo los hechos.

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 a la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 25/06/2025 en el que manifiesta que "Una vez revisada su reclamación, He de comentarle que la garantía de 3 años que ofrece el fabricante cubre defectos de fabricación, están excluidos de la garantía los daños por negligencias, golpes, uso o manipulación indebidos. En este caso como no es un defecto de fabricación sino que el daño viene derivado por uno de los casos excluidos en la garantía, no procede la devolución ni sustitución del producto".

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

Primera.- "Se entenderá entregada la cosa vendida cuando se ponga en poder y posesión del comprador" (artículo 1462 del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil).

Cuando un consumidor adquiere un producto y se encarga él mismo del transporte, el riesgo de pérdida o deterioro de éste se transmite al consumidor una vez que el vendedor le entrega el producto (artículo 66 ter 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 Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Segunda.- No se acredita que el producto presentara defecto alguno en el momento de la entrega, por lo que este Colegio entiende que se le entrega en perfecto estado y el daño se ha producido durante el transporte y/o el montaje.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, no procediendo ni el cambio ni la devolución del importe de la televisión, por cuanto el daño que presenta se debe de haber producido durante el transporte y/o el montaje, no pudiéndose imputar la responsabilidad a la parte reclamada.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, previa notificación a la otra parte, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]