



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 09608.3/2025**

RECLAMANTE: **D. ******
NIF ****

RECLAMADO : ****** SAU***
CIF ****

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este Órgano 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 15/09/2025:**

“Recibí un pedido online el 29 de agosto roto. Se trata de una tv de 55 pulgadas que vino con un golpe en la parte inferior derecha y no funciona. Después de más de 2 semanas llamando todos los días me dicen que van a escalar la incidencia y a día de hoy nadie se ha puesto en contacto conmigo. Se escudan que me tienen que contestar desde la tienda donde se envió en Madrid centro. Yo la compre online por lo que me da igual desde donde la manden. El miércoles 10 de septiembre me desplazó desde mi domicilio en pedrezuela hasta Madrid centro para hablar con la tienda y me dicen que allí no saben nada. Que les mande una foto del embalaje y que ya me dirían algo. Hoy 15 de septiembre nade me informa de nada ni se comunican conmigo”.

Solicitud: “Compensación económica, devolución de mi dinero y/o tv de mayor calidad”.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar:

- Captura de pantalla de Factura simplificada, de 28.08.2025, entrega desde tienda. Incluye retirada antiguo TV.
- Fotos de la televisión con una rayas verticales y horizontales. Al ser una foto no se aprecia bien, pero parece que tiene el plástico protector de la pantalla puesto y que presenta unas rajas en la parte inferior.
- Captura de pantalla de un correo electrónico de **** al reclamante, de fecha 27.08.2025, confirmando la compra de una TV Mini Led 55”, Google TV, por importe de 499 €. Incluye retirada del antiguo (no incluye desinstalación).
- Foto de una caja de embalaje de un TV Google, aparentemente en buen estado.
- Captura de pantalla de correos electrónicos entre las partes donde el 29.08.2025 el reclamante manifiesta que “He recibido mi pedido y al encender la TV no funciona. Como podéis ver salen unas líneas de colores y unas manchas en la pantalla. No he quitado ni los plásticos ya que la he recibido hoy mismo. Parece que tiene como un golpe en la parte inferior derecha”.

La empresa reclamada está adherida al código de conducta, promovido por la asociación Confianza Online. A través del código de conducta, la empresa reclamada se adhiere al sistema arbitral de consumo para cuando la mediación previa entre las partes no diera resultado positivo: la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, puesto que no está conforme con la propuesta de la empresa reclamada, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

Comunidad de Madrid

Consta en el expediente: “Que la entidad reclamada ha manifestado que desde el centro de MM Plaza del Carmen han procedido a realizar la sustitución del televisor defectuoso por una unidad nueva. Que desde el centro de MM Plaza del Carmen han otorgado una tarjeta regalo de 19€ para su próxima compra tanto en web como en tiendas físicas de artículos vendidos única y exclusivamente por ****. El PARTICULAR ha manifestado: Por medio de la presente, me dirijo a usted para comunicar formalmente mi rechazo a la propuesta de mediación recibida, en la que se plantea una resolución de 19 euros como compensación al conflicto planteado. Considero esta oferta totalmente insuficiente e inadmisibles, no solo por el ridículo importe ofrecido, sino también por el trato recibido durante todo el proceso. He tenido que esperar casi un mes para obtener una respuesta, un plazo claramente excesivo teniendo en cuenta la sencillez del caso, y que denota una falta de diligencia y consideración hacia el consumidor. A todo esto, se suma el hecho de que me vi obligado a desplazarme 100 kilómetros desde mi domicilio hasta la tienda para tratar de resolver esta situación, incurriendo en gastos y molestias que, evidentemente, no se ven ni mínimamente compensadas con los 19 euros ofrecidos. Reitero, por tanto, mi disconformidad con la propuesta de mediación planteada”.

Consta correo electrónico del reclamante a ****, de fecha 19.09.2025, en los que manifiesta que “he tenido que venir hoy, después de los 10 días de mediación sin ningún contacto, a la tienda de la Plaza del Carmen en Madrid Central desde Pedrezuela para proceder a la devolución del artículo y del dinero, puesto que nadie anteriormente me ha dado ninguna otra solución desde el 29 de agosto. Incluso a día de hoy nadie de **** me ha contactado para dar la cara y ha tenido que ser todo a través vuestra. Todo esto se ha solucionado debido a que he venido a la tienda a las 19 h., han revisado el caso y justamente después me habéis mandado este correo cuando ya lo había solucionado yo. Por todo lo anterior, solicitud: compensación económica por las molestias, el tiempo de espera y gastos generados debido a la incidencia (traslado de 100 km. a la tienda, parking y gasolina)”.

El 09/10/2025 el reclamante amplía los hechos reclamados manifestando que:

“El día 29 de Agosto recibo mi pedido online, lo voy a instalar y no funciona. Es una tv de 55 pulgadas donde solo se ven líneas de colores y un fondo oscuro. Es decir ni se enciende. Parece que tiene un golpe en la parte inferior derecha. Pasó casi un mes, para que me dieran una "solución", ya que fui yo quien tuvo que desplazarse con la tv 100 km para que me la cambiaran o devolvieran el dinero. Después de haber llamado todos los días a atención al cliente para ver como iba el proceso, me indicaban que tienen que escalar la incidencia y que tiene que responder la tienda desde donde se me mando el pedido en Madrid centro. Yo compre la tv online por lo que me da igual desde donde me la hayan mandado. Se escudan en que tienen que contestarme desde esa tienda y que no pueden hacer nada más. En teoría se tienen que comunicar por canales internos y no pueden pasarme con nadie de esa tienda para hablar personalmente y me informen. Lo ha escalado a un supervisor con "urgencia" para una pronta respuesta y días tras día me decían que tengo que esperar unos días mas la contestación/comunicación. Tenía una tv rota y 500 euros menos después de un mes. Y lo peor es que nadie se ponía en contacto conmigo para decirme que hacer. Esto es tomar al cliente por tonto y dar un servicio pésimo en todos los aspectos. Ahora sigo con mi reclamación ya que me quieren dar 19 euros como compensación. Considero esta oferta totalmente insuficiente e inadmisibles, no solo por el ridículo importe ofrecido, sino también por el trato recibido durante todo el proceso. He tenido que esperar un mes para obtener una respuesta, un plazo claramente excesivo teniendo en cuenta la sencillez del caso, y que denota una falta de diligencia y consideración hacia el consumidor. Todo apoyado por el comité de confianza que les dio un toque ya que casualmente me respondieron el día que yo lleve la la tele, incurriendo en gastos y molestias que, evidentemente, no se ven ni mínimamente compensadas con los 19 euros ofrecidos. Solicitud: “Compensación económica razonable que cubra todos mis gastos ocasionados y las molestias causadas. Tuve una tv rota en mi casa desde el 29 de Agosto hasta el 19 de Septiembre”. Cuantía de la controversia: 200 €



Comunidad de Madrid

El Órgano 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 presenta alegaciones para la audiencia de 26/11/2025, en las que manifiesta que se reitera en sus manifestaciones anteriores, solicitando “una compensación económica de 200 €, cantidad proporcionada al perjuicio ocasionado, teniendo en cuenta: los gastos asumidos por desplazamiento y estacionamiento, el tiempo perdido durante más de 20 días intentando resolver el problema, el trastorno provocado por transportar un producto voluminoso por falta de gestión de la empresa, la mala praxis y falta de respuesta del servicio postventa”.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas las manifestaciones realizadas a través de Confianza Online.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante por cuanto la empresa reclamada ha procedido a la devolución del importe abonado por la televisión que se le entregó rota, cuestión no puesta en duda por la empresa reclamada, así como ha procedido a compensarle con una tarjeta regalo por importe de **19 €**.

Se **desestima** la cantidad solicitada de 200 € puesto que los daños y perjuicios de carácter económico no están acreditados ni justificados en el expediente, así como la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.