



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13492.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

D [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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2421098002880 (TV LED 55" [REDACTED] el pasado 28 de julio de 2024, por un importe de 549 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que la pantalla estaba rota no funcionaba correctamente por lo que, contactó con la reclamada y tras múltiples requerimientos realizados, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la sustitución del artículo o, en su defecto, la reparación e instalación".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 07 marzo de 2025 refiere: "En relación con la reclamación formulada por Dña. Lucía Quirós Blanco, relativa a la falta de conformidad con la compra de un TV [REDACTED] 139cm (55") LG, adquirido a través de la página Web de [REDACTED], ponemos en su conocimiento que, recabada toda la información con el departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que **dicha reclamación se encuentra solucionada**.

Nos informan que tras la recepción del televisor que llegó roto, la Sra. [REDACTED] solicito el cambio de la mercancía.

Asimismo, mi representada nos indica que el departamento autorizo la realización del cambio de televisor informándonos que quedó gestionado el pasado día 26 de noviembre de 2024; Contactamos con la clienta, quien nos confirmó que el cambio quedó, efectivamente, realizado correctamente.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza



Comunidad de Madrid

depositada en nuestra empresa, quedando a la espera de que en breve quede solucionada la presente reclamación”.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la mercantil en su escrito de fecha 7 de marzo de 2025, refiere estar solucionado y el reclamante manifiesta que así es, por ello, ser recojen dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio.

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.

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, 28 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: