



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15691.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de abril 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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, compre una tv [REDACTED] en julio del 22, pasado un tiempo me empezó a salir en pantalla cuando veía la tele (obteniendo datos), me puse en contacto con [REDACTED] y me remitieron al SAT (ICP) me puse en contacto con ellos para solicitar una reparación (les mande toda la documentación que me pidieron), pero a día de hoy no he recibido ninguna contestación por su parte. Me puse de nuevo en contacto con [REDACTED] y volví a hacer otra reclamación, no tengo ninguna solución y sigo teniendo el mismo problema en mi tv. Solicita devolución del dinero QUE PAGUE EN SU MOMENTO POR LA TV sustitución de la tv por otra DE iguales características pero distinta marca. Cuantía reclamada 299,00 €.

La parte reclamada alega que, en relación con la reclamación formulada por Don [REDACTED] [REDACTED] relativa a la falta de conformidad con el funcionamiento de la Televisión [REDACTED] 125 LED 50 4K SMT, que adquirió en [REDACTED] el 28 de julio de 2022, y su solicitud de reparación en garantía, ponemos en su conocimiento que, recabada toda la información con el departamento correspondiente y el de Atención al Cliente, nos informan que, tal y como se le indicó en su día al Sr. [REDACTED] ante su falta de conformidad con el funcionamiento de la TV, resulta necesario remitir el aparato al Servicio Técnico Oficial de la marca, a fin de que determine el origen de la supuesta avería y, con su resultado y en cumplimiento de la garantía legal del producto, proceder a su cambio o reparación. En el presente caso, mi representada reclamó en varias ocasiones la intervención del Servicio Técnico, y el 4 de diciembre de 2024 el sistema del SAT de [REDACTED] quedó informado de la incidencia. Cuando se contactó con el cliente para informarle de la recogida de la televisión por la empresa de transportes [REDACTED] el Sr. [REDACTED] no estaba en su domicilio, tal y como indica en sus segundas alegaciones (correo de fecha 18 de marzo de 2025), por lo que se han continuado las gestiones para la recogida y envío al SAT de [REDACTED] de la televisión. Al cliente, antes de presentar la reclamación oficial, se le facilitaron los datos del Servicio Técnico para su gestión. Posteriormente se hizo una primera precarga por atención al cliente con el servicio técnico de [REDACTED] para que solucionase la incidencia del cliente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

en garantía) que se anuló porque la marca no consiguió coordinarse con el cliente. Cuando se recibió la reclamación oficial, nuestro propio departamento también gestionó directamente con el SAT y ante su falta de respuesta, también gestionamos una precarga para que le recogieran al cliente la televisión en garantía. Pasados los días, dicha precarga también se anuló porque el SAT tenía programada la recogida en horario de mañana, y cliente la reclamaba en horario de tarde. En resumen, se ha realizado múltiples gestiones a este respecto y no se terminan de solucionar porque entre el servicio técnico y el cliente no se coordinan para que se pueda recoger la televisión y revisarla en garantía. Mi representada puede gestionar con SAT, pero no puede ir más allá. Se ha contactado telefónicamente con el cliente para ver si había algún tipo de avance y ha comunicado que no, por lo que hemos procedido a realizar otra precarga, y volver a intentar que el SAT se coordine adecuadamente con el cliente. Siendo la solución ofrecida la que procede por estar el producto en garantía.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, estando el bien objeto de conflicto dentro del plazo de garantía legal, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 299 euros** pagados por la compra de la televisión, según factura nº 00902046534 de fecha 28/072022. La reclamante podrá **recoger el televisor en el domicilio del reclamante** en el plazo de 30 días naturales desde la notificación del presente Laudo, pasado dicho plazo sin que la reclamada haya pasado a retirarlo quedará el bien a disposición del reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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, 08 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]