



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16040.8/2024

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

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, el miércoles 27 noviembre, a las 13.27, compro un monitor en oferta por 119€, que me entregan embalado y sin abrir. Inmediatamente, al llegar a casa y lo conecto, viendo que presenta defectos en la pantalla, con rayas por todos lados y una mancha negra. A las 14.30, vuelvo a la tienda para que me den otro sin defectos, es decir, justo 1 hora después de la compra. El Departamento de Postventa se niega al cambio porque, según dicen, los defectos son por presión en la pantalla y me hacen a mí responsable de ellos. No sé por qué consideran que soy yo el responsable y no, que sea un defecto al salir de fábrica. Les da igual, insisten en que no me lo cambian. Presento en ese momento una queja por escrito. Al día siguiente, jueves 28 de noviembre, me responden vía email, rechazando mi queja y diciéndome de forma insultante, que solo hacen devoluciones "cuando el artículo se encuentra en perfectas condiciones". Si estuviera en perfectas condiciones no lo querría cambiar. Solicita un monitor nuevo que no esté roto o, en su defecto, la devolución del precio que pagué que asciende a 119€. Derecho a disfrutar del bien adquirido conforme a las características ofertadas. Indefensión total ante los motivos alegados por le empresa para no cambiarlo. El monitor me lo dieron embalado y no se pudo comprobar en tienda que adolecía de desperfectos. La alegación de que la culpa es mía, se basa en una conjetura, pues al estar embalado, ellos desconocen el estado en que se encontraba. Indefensión por "probatio diabolica", ¿Cómo puedo probar que el defecto era previo? Yo compré de buena fe confiando en la conformidad del bien ofertado, sin comprobarlo en la tienda y confiando también que, al haber falta de conformidad, me lo cambiarían por otro. Ausencia de información

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

contractual suficiente. Si me hubieran dicho que, en caso de que presente defectos como el que tenía, me iban a hacer responsable de ellos y que no me lo cambiarían, NUNCA me habría arriesgado a comprarlo, sin antes desembalarlo en la tienda. Cuantía reclamada 119,00 €.

La parte reclamada alega que [REDACTED] ofrece a sus clientes 60 días para cambios y devoluciones siempre y cuando el artículo se encuentre en perfectas condiciones junto a su embalaje original y accesorios. Además de tres años de garantía para daños originales del fabricante. El día 27 de noviembre del 2024 el Sr. [REDACTED] realizó la compra de un monitor modelo [REDACTED] S5 524SA/24P/FHD/100HZ en nuestro establecimiento de Majadahonda. En torno a una hora después de la compra, Don [REDACTED] se presentó en el departamento de postventa para solicitar un cambio de artículo. El procedimiento a seguir por parte de los compañeros es comprobar el estado en que se encuentra el artículo para ver si cumple con las condiciones anteriormente indicadas. En este caso, el monitor fue revisado por parte del personal del departamento de postventa junto con el responsable -jefe de guardia de turno. En dicha revisión se comprueba que el monitor presenta daños en la pantalla derivados de una mala manipulación / presión. Solicita cierre del expediente.

La parte reclamante manifiesta que el día 27 de noviembre de 2024 vi una oferta por el BlackFriday en la web de [REDACTED] en la que ofrecía el monitor marca [REDACTED] modelo 524sf, 23.8", Full HD, 5 ms, 100 Hz, [REDACTED] Eyesafe, IPS, rebajado de 179 euros a 119 euros, según pruebo con la siguiente imagen. Me dirigí a la tienda de Majadahonda, lo compré (el tique de compra ya ha sido aportado junto a la solicitud de arbitraje) y nada más llegar a casa lo enchufé a la corriente advirtiendo daños en la pantalla (rayas en toda la superficie) que evidenciaban que el producto no cumplía las condiciones para ser utilizado, no siendo idóneo al fin para el que lo había adquirido. Es de significar que sólo tras enchufarlo a la corriente podían advertirse los defectos, pues externamente no presentaba ninguna anomalía. Era, por tanto, un daño preexistente y no advertible hasta que se hizo uso por primera vez del artículo. Como puede comprobarse por la hora que figura en el tique de compra (13.27) y la que consta en la reclamación escrita realizada en la tienda (14.30), así como ha reconocido la propia [REDACTED] en su contestación, el mismo día de la compra y antes de que pasaran 60 minutos desde el pago, regresé a solicitar el cambio, en el ejercicio de los derechos que me asisten como consumidor. Lamentablemente, tras una larga discusión con el servicio de postventa, [REDACTED] rechaza el cambio por considerar que los daños que presenta el producto los he provocado yo al manipularlo de forma inadecuada. Mi sensación es la de haber sido objeto de un delito de estafa por [REDACTED]. He pagado por un producto que, aun estando en oferta, debía encontrarse en perfecto estado, pero me han dado otro defectuoso y totalmente inservible. Para mayor escarnio, me han acusado de mentir al pontificar que el daño lo he producido yo, cuando es totalmente falso, pues el defecto era preexistente a la compra. Segundo. Alegaciones de la reclamada. En las alegaciones aportadas al presente procedimiento por [REDACTED] y que ahora me han trasladado, la reclamada reitera la misma justificación que me dieron en la tienda y en la contestación a la reclamación interna, concretando que los daños son "mala manipulación/presión" y, de nuevo, se me hace a mí responsable de haberlos causado. La reclamada alega para justificar que yo soy el causante de los daños y que no existían antes de la entrega lo siguiente: "...el embalaje del artículo estaba en perfecto estado y no presentaba ningún desperfecto que pudiese indicar que el artículo en cuestión tuviera algún daño previo a su desembalaje. También se aprecia que el daño es única y exclusivamente en la pantalla y no hay ningún otro indicio de daño exterior". Llama la atención que se haga una aseveración tan categórica sobre el estado de la pantalla antes de la entrega, en base a una simple conjetura derivada de observaciones de elementos distintos a la propia pantalla (embalaje/aspecto exterior), cuando el artículo se me entregó embalado de fábrica, por lo que [REDACTED] no pudo comprobar el estado previo a la compra. Tercero. Disconformidad con las alegaciones de la reclamada. Considero que las alegaciones de la reclamada para no hacerse cargo de la puesta en conformidad del monitor no resultan admisibles y que vulneran mis derechos como consumidor por los motivos siguientes: 1º) Disconformidad con la justificación técnica alegada sobre la causa del daño. La reclamada imputa el daño a la "mala



Comunidad de Madrid

manipulación/presión". Aunque como luego diré, la causa del daño debería ser indiferente teniendo en cuenta que el defecto se manifestó en el mismo momento de la compra, discrepo de plano con que el daño haya sido necesariamente por presión o mala manipulación. No sé cómo es posible llegar a esa conclusión con una simple visual en menos de 1 minuto que fue lo que tardó la responsable del servicio de postventa en enchufarlo e, ipso facto, negarme el cambio. Los fallos que mostraba la pantalla al conectarla en la propia tienda eran multitud de rayas de distintos colores tanto verticales como horizontales y en toda su extensión. No es técnicamente posible determinar a simple vista que eso sea por "mala manipulación/presión", cuando el desperfecto podría ser debido a múltiples causas. Existen otros posibles motivos, como fallos en los componentes o conexiones, daños por mala manipulación durante el transporte a la tienda o en el propio almacenamiento en ella (golpes, caídas...). De hecho, cuando llegué a la tienda, y como ya sabía el monitor que quería por la oferta del BlackFriday que figuraba en la web, me dirigí a cogerlo al departamento de informática, pero, tras buscarlo, no estaba expuesto ahí, de modo que, al no encontrarlo, tuve que preguntar a un empleado, quien se fue a buscarlo a otro lugar (supongo que a un almacén) y pasado unos minutos regresó con el paquete y me hizo la entrega. Teniendo en cuenta que el fabricante, los diferentes transportistas y la propia tienda han manipulado el paquete, que ha estado expuesto a múltiples riesgos, me parece una temeridad acusarme a mí como único responsable de los daños, máxime cuando, inmediatamente tras la compra, me presenté en la tienda denunciando los defectos del artículo. Por otro lado, entiendo que, si el daño hubiese sido solo por "presión", lo lógico es que estuviera afectada exclusivamente la zona en que, presumiblemente, se hubiera producido aquella y no toda la superficie de la pantalla, tal y como se mostraba al enchufarlo a la corriente. 2º) Disconformidad con la justificación de que la concreta causa del daño alegada (mala manipulación/presión) deba suponer automáticamente que el consumidor sea el causante del daño. Como indico en el punto anterior, me opongo de plano a admitir que aun en el improbable caso de que el daño se hubiera producido por "mala manipulación/presión", se me impute a mí ser el causante directo. El monitor fue introducido por el fabricante en la caja, lo que supone, necesariamente, que alguien lo manipuló previamente al momento en que se me hizo la entrega. Por su parte, la reclamada reconoce que el producto se entregó embalado, por lo que ni ella ni yo podíamos saber cuál era el estado del producto en el momento de la entrega. Presumir automáticamente que, si el daño es por presión, lo ha causado el consumidor, me parece una temeridad y una vulneración de los derechos de los consumidores, especialmente, cuando no hubo comprobación alguna del estado del artículo antes de su compra. Peor todavía es que para justificar la culpa del consumidor, la reclamante se base en simples conjeturas como que "el embalaje del artículo estaba en perfecto estado". ¿Acaso no es posible que el daño por presión, manipulación, componentes, etc., fuera causado de fábrica?". ¿Acaso no es posible que ese daño se hubiera producido por un golpe que no provoque desperfectos en el embalaje, pero sí en el artículo? Las alegaciones de la reclamada me colocan en una situación de evidente indefensión pues, salvo que me haga una prueba de huella dactilar y la compare con la que, según la reclamada, presuntamente debe existir en la superficie de la pantalla, no tengo forma de probar que yo no he provocado ese daño. De nuevo debo insistir en el contexto en el que el daño se puso de manifiesto: nada más comprarlo y enchufarlo a la corriente sin que lo hubiera usado previamente. En ese mismo momento, volví a la tienda sin perder un minuto. No se trata de que haya estado usando el monitor alegremente durante días o meses y que venga, pasado el tiempo, a reclamar la puesta de conformidad. Era un daño preexistente a la entrega y, como tal, se puso de manifiesto nada más conectar el artículo. 3º) Disconformidad con la prueba esgrimida por la reclamada para imputarme a mí la responsabilidad del daño. Uno de los derechos de los consumidores es la de recibir el producto en las condiciones adecuadas para destinarlo al fin para el que fue adquirido. Este derecho se complementa con el derecho de puesta de conformidad del bien cuando este presenta deficiencias. A efectos probatorios sobre el daño, el art. 121 del TRLGDCU contiene una presunción legal de que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando este se entregó. En mi caso, la falta de conformidad se manifestó en el mismo momento de hacer uso del artículo. Por consiguiente, es la reclamada quien debe probar que, en el momento de la entrega, el producto cumplía las condiciones en que



Comunidad de Madrid

fue ofertado y que el daño lo he provocado yo. Hasta el momento, la única “prueba” aportada a este procedimiento de arbitraje han sido manifestaciones de parte basadas en tres conjeturas: (i) que el daño es por presión; (ii) que la caja de embalaje no tenía desperfectos; (iii) que en el artículo no había otros daños externos salvo los existentes en la pantalla. Considero que ninguna de esas manifestaciones de parte puede servir para enervar la carga de la prueba que legalmente le corresponde a la reclamada pues: • Respecto la primera (i), no se ha probado que el daño sea por presión, pero, y esto es aún más relevante, si ese fuera el motivo, tampoco puede servir como causa de traslación automática de la responsabilidad al consumidor en un contexto como el presente en el que el defecto se advirtió nada más encenderlo, y reclamado apenas 60 minutos desde la compra. Respecto a la segunda (ii), solo se refiere al embalaje, dando por supuesto que, si el continente no presenta defectos, tampoco puede haberlos en el contenido, lo cual, es falso. No hay relación de causalidad entre la ausencia de daños en una caja de cartón y la inexistencia de daños en el producto. Puede haberse embalado con el defecto de fábrica o puede haberse caído y haberse provocado daños en la pantalla, sin que la caja sufra necesariamente daños externos. Respecto a la tercera (iii), considera que, si no hay daños exteriores en el propio monitor, tampoco puede haberlos de origen en la superficie de la pantalla, lo que no tiene nada que ver, pues el soporte, marco y pantalla se fabrican con materiales distintos y con diferentes propiedades a efectos de resistencia ante golpes o caídas. La pantalla es especialmente delicada y frágil a efectos de manipulación. Adicionalmente, quiero dejar constancia que, en esta controversia, yo no me limito a tener una actitud pasiva y a resguardarme en mi derecho de puesta de conformidad y presunción legal de existencia de los daños en el momento de la entrega. Al contrario, no solo he expuesto las manifestaciones que legítimamente puedo realizar en defensa de mis intereses, sino que, además, he aportado razonamientos objetivos de que el producto no se entregó bien y de que he actuado de forma diligente, como es mi personación inmediata en la tienda nada más advertirse el defecto tras la compra o la existencia de rayas en toda la superficie de la pantalla y no solo en una zona. Por el contrario, [REDACTED] se ha “parapetado” en simple conjeturas para tratar de evadirse de las responsabilidades que, como minorista de productos electrónicos, en este caso defectuosos, debe asumir. Cuarto. - Vulneración de la buena fe contractual y del derecho de información al consumidor. Considero que el rechazo de la reclamada a entregarme un artículo nuevo y sin desperfectos vulnera el principio de buena fe contractual, así como, el de informar al consumidor de las condiciones completas de la compra. Yo adquirí el monitor en el entendimiento y confianza de que, en caso de que presentara algún defecto, este sería subsanado inmediatamente. Por tal motivo, en ningún momento exigí en el momento de la compra en la tienda que desembalaran el producto antes de pagarlo, a efectos de comprobar que carecía de defectos. Sin embargo, ahora me encuentro en una situación de total indefensión, por un lado, me niegan el cambio por un monitor nuevo, en contra de mi confianza en que así sería de presentar fallos cuando lo adquirí y, por el otro lado, no poseo mecanismo alguno de prueba para acreditar que los defectos ya existían en el momento en el que se me entregó. Además, considero vulnerado mi derecho de información previa y completa a la compra del producto. En ningún momento se me informó que, en caso de que, al desembalar el monitor, presentara daños en la pantalla que la vendedora, unilateralmente, considerara que fueran por “presión”, automáticamente, me iban a imputar la responsabilidad de haberlos provocado a mí. De haberme facilitado esa información previa, habría exigido en la propia tienda la comprobación del estado del artículo y su perfecto funcionamiento o, directamente, no lo habría comprado en ese establecimiento. En virtud de lo expuesto, CONCRETO LAS SIGUIENTES PETICIONES: 1ª) Que me suministren un monitor nuevo de la misma marca, modelo, dimensiones y prestaciones que el adquirido el día 27 de noviembre de 2024. 2ª) Subsidiariamente, que me reintegren 119 euros, que es la cantidad que pagué, según he acreditado con el tique de compra aportado junto a la solicitud.

La parte reclamada manifiesta que tras revisión de las alegaciones del Sr. [REDACTED] por parte de los responsables correspondientes, y con la buena voluntad de llegar a un acuerdo y poner fin al conflicto informar que hemos notificado a Don [REDACTED] el día 13 de febrero 2025, en respuesta a su reclamación interna 00477 y a través del número de gestión 241128-010891 que se ha



Comunidad de Madrid

autorizado realizar la devolución y abono de su compra en el mismo método de pago. Para ello es necesario que el Sr. [REDACTED] pase por nuestro establecimiento de Majadahonda, con el documento de compra y el monitor [REDACTED] S5 524SA/24P/FHD/100HZ junto a su caja y accesorios. Actualmente, a fecha 16 de febrero del 2025, no hemos obtenido respuesta. Instamos al Sr. [REDACTED] pase por nuestro establecimiento para dejar resuelta su solicitud. Adjuntamos, Respuesta reclamación Interna 00477 Solicita Cierre expediente.

La parte reclamante, en escrito de registro de entrada de fecha 20.02.2025, manifiesta que, tras el allanamiento de la reclamada, le han devuelto el dinero del producto. Por consiguiente, da por resuelta la controversia y finalizado el procedimiento de arbitraje.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada, en escrito fechado el 16 de febrero de 2025, manifiesta que se ha autorizado realizar la devolución y abono de su compra en el mismo método de pago, y el reclamante, en escrito con fecha de registro de entrada 20 febrero de 2025, manifiesta que le han devuelto el dinero del producto, por consiguiente da por resuelta la controversia y finalizado el procedimiento de arbitraje.

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.



Comunidad de Madrid

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]