



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01636.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que envió a reparar el 28 de enero de 2018 un televisor comprado el 10 de junio de 2017, a fecha 1 de marzo de 2018 nadie contacta con él y el TV sigue en las mismas condiciones de avería. Solicita reparación de la TV y/o sustitución por una igual o de mayores características. Aporta correos electrónicos enviados a la empresa y factura de compra.

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 aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que el 15 de febrero de 2018 el reclamante comunica que se ha puesto en contacto con el servicio técnico de Sharp y le han dado unas instrucciones para solucionar la incidencia, pero esta persiste (documento 2 en el que solicita la reparación). El 27 de febrero se contesta el reclamante informándole que puede dirigirse a una de las tiendas [REDACTED] y presentar el producto para su reparación (documento 2). El 26 de abril, la mediadora remite la reclamación y documentación del reclamante que solicita la reparación del artículo. El 9 de mayo se informa que el reclamante tiene que ponerse en contacto con la tienda [REDACTED] para acordar el envío de la TV a su servicio técnico (documento 2). El reclamante dejó constancia que no quería llevar el aparato a la tienda el 9 de mayo y únicamente aceptaba que se lo fuesen a recoger a su domicilio. Desde la tienda se le informó que el servicio a domicilio de garantías de la marca SHARP no estaba operativo, por lo que tendría que llevar el aparato a la tienda y desde la tienda lo derivarían al Servicio Técnico Oficial de SHARP. A la recepción de esta solicitud de arbitraje el 24 de agosto, [REDACTED] se pone en contacto telefónicamente con el reclamante ese mismo día para ofrecerle la recogida del aparato por su domicilio como acto de buena fe. El reclamante se niega a la recogida y tampoco la reparación, solicitando un televisor nuevo, que considera que no procede ya que el televisor no ha sido diagnosticado por el Servicio Técnico Oficial de la marca. No hay ningún parte de reparación abierto en relación al pedido y producto del reclamante. Por lo que para ofrecerle una solución, el cliente deberá aceptar la recogida en el domicilio o la entrega en la tienda del artículo para su análisis y diagnóstico técnico. Adjunta copia de los correos electrónicos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante que solicita la entrega de un televisor nuevo, no estando acreditada la avería, y habiéndose negado finalmente tras el proceso de reclamación a la recogida del aparato en su domicilio para su revisión por lo que no se ha podido hacer efectiva la garantía de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 114 y siguientes del Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la Ley de Consumidores y Usuarios. De acuerdo con la cronología de los hechos y la naturaleza de la avería reclamada (cuando se editan los programas y seleccionan el orden por preferencia siempre se vuelven a desconfigurar solos poniendo el orden aleatoriamente), la empresa deberá recoger el televisor en el domicilio del reclamante y proceder a la reparación de la avería reclamada, y en caso de que fuera irreparable sustituir el aparato de televisión averiado por otro nuevo del mismo modelo, u otro de iguales o superiores características, sin facturar coste alguno.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

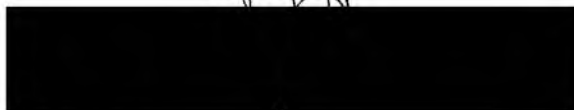
El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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. Previa 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 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 21 de Septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

