



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15188.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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:

“Compra un televisor a través de [REDACTED] el día 20 de septiembre de 2023 y cuando llega a su domicilio el 26 de septiembre, comprueba que no funciona. Puesto en contacto con [REDACTED] ésta recoge el televisor y le envían otro nuevo. Nuevamente, la pantalla está rota. Contacta con la reclamada y le dicen que solo lo cambian una vez y que llame al servicio técnico de [REDACTED]. Desde este último, es informado de que el vendedor tiene que cambiárselo, pero [REDACTED] se niega. Solicita que la empresa recoga el TV y se rescinda el contrato, anulando la permanencia que firmó con ellos, cuando realizó la compra”.

La parte reclamada presenta en fecha 12 de diciembre de 2023 un escrito en el que informan que el plazo para ejercer la garantía de origen es de 48 horas desde la fecha de entrega del bien.

Exponen que el cliente, comunicó la “Garantía de origen”, del terminal [REDACTED] el día 26/09/23 y se realizó un cambio en fecha 2 de octubre de 2023.

Posteriormente, el día 7 de octubre de 2023, se produce una nueva incidencia en el televisor, pero ya estaba fuera de plazo, teniendo en cuenta que se le entregó el día 2 de octubre. Se informa al cliente, que en caso de avería deben contactar con el fabricante, para su revisión y eventual reparación, de conformidad con la garantía legal aplicable.

[REDACTED] ha anulado el compromiso de permanencia suscrito, para la línea [REDACTED] que estaba asociado a la adquisición del [REDACTED]

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta alegaciones para este Acto de audiencia, en las que expone, que en ningún momento se estableció un plazo para informar sobre los desperfectos posteriores a la entrega del televisor, sin embargo si le indicaron que disponía de un periodo de prueba de 15 días.

Tanto el primer como el segundo envío, venía con la pantalla rota.

La empresa argumenta que el plazo ha expirado, aunque este aspecto no fue mencionado en el momento de la compra. Siguiendo sus indicaciones, acude al servicio técnico y éstos señalan que no es de su ámbito, al haberse producido en el transporte o previo a éste.

Solicita que retiren el televisor, anulen los cargos correspondientes, ya que el coste de reparación equivale al valor de adquisición de uno nuevo. [REDACTED] continúa facturando mensualmente los cargos.

La parte reclamada presenta en fecha 10 de junio de 2024, escrito de alegaciones para este acto de a la audiencia, reiterando toda la información que consta en el expediente.

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: Arbitral acuerda **ESTIMAR LA PRETENSIÓN** del solicitante debiendo resolverse el contrato de compraventa suscrito para la adquisición [REDACTED] [REDACTED] el día 26/09/23, entre la reclamante y la empresa.

La entidad reclamada, debe anular todos los importes en las facturas emitidas por este concepto y las que pudieran hallarse en proceso hasta la notificación del presente Laudo, reintegrando al solicitante el 100% del precio total de compra, que asciende a 240 euros.

Manifiesta la reclamante que se produce la entrega de un primer televisor con rotura de pantalla, y que la empresa le envía un segundo televisor con el mismo defecto. Estas dos incidencias son admitidas por [REDACTED] y aunque indica que *existe un "plazo para ejercer el derecho Garantía de Origen de 48 horas"*, no lo acredita por ningún medio.

Examinado el contenido de la factura emitida el día 4 de octubre de 2023 y el justificante de garantía incorporado al expediente, se comprueba que no recoge ese "*derecho de Garantía de Origen 48 horas*" al que alude la entidad reclamada.

De conformidad a la normativa vigente en materia de garantías, el vendedor aplica como primera medida correctora sin mayores inconvenientes para le consumidor, la sustitución del primer televisor por otro, que ha resultado no ser conforme tampoco.

Por ello el Colegio Arbitral, teniendo en cuenta esta circunstancia, así como el tiempo transcurrido desde la compra del bien, acuerda la resolución del contrato.

La empresa debe retirar del domicilio del interesado el televisor, sin coste alguno para éste y dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo, facultando al usuario en caso contrario, para que pueda disponer libremente del mismo.

La retirada del producto se realizará por cualquier medio, 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

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]