



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00177.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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 el mal funcionamiento de la lavadora que compró el 26 de junio de 2017 y le sirvieron el 30 de junio de 2017. Solicita la devolución del importe del producto y subsidiariamente que se cambie por otra que funcione correctamente. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el producto no ha sido sustituido porque no presenta avería, tras la revisión del servicio técnico. Desde julio de 2017 no se ha vuelto a recibir queja alguna, y la empresa ofreció probar la lavadora con trapos por parte de la empresa y la cliente se ha negado. Adjunta copia del informe del SAT de fecha 7 de marzo de 2017.

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.
- 3.- Muestra mantel y visillo dañados.

La parte reclamante aporta escrito reiterando su reclamación y manifiesta que el servicio técnico acudió a su domicilio sólo una vez, y que la lavadora no se ha vuelto a usar, teniendo que desplazarse a su casa de Madrid para lavar la ropa que cuantifica en 538,56 euros, comparece a la audiencia declarando que el mismo día 30 de junio que instalaron la lavadora la puso en funcionamiento con varias prendas y un mantel salió roto, acudió ese mismo día al establecimiento y le insistieron en que volviera a probar la lavadora. Al día siguiente pone la lavadora de nuevo con unos visillos que salen destrozados y quedan restos de los mismos en el interior, vuelve a la tienda y le dicen que no puede ser. Acudió a su domicilio el marido de la señorita que le atendió, vió el tambor, puso la lavadora pero sin ropa, vio que la entrada y salida del agua era correcta cuando ese no era el problema. Solicitó la visita de un técnico que acudió el 6 de julio que miró el interior, no puso la lavadora en marcha, y le pidió una media vieja para pasarla por el interior pero como le dijo que no tenía ninguna no hizo nada más. No volvió a acudir ningún técnico más. La lavadora está tapada y no se ha vuelto a usar, ni con los trapos que le ofreció la tienda que rechazó. Solicita la devolución del dinero, los gastos de desplazamiento y el presupuesto de la ropa dañada que cuantifica en 209,75 €, y 19,32 €.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que el informe del Servicio Técnico Oficial aportado al expediente no es válido por ser de fecha anterior a los hechos reclamados y no coincidir su contenido con los hechos descritos por la parte reclamante que niega una segunda visita del técnico, que la empresa no acredita. Que desde el primer día la lavadora presenta un funcionamiento con el que la reclamante no está conforme al romper la ropa, y que puso de manifiesto desde ese mismo día. Que el servicio técnico no describe ni acredita las pruebas realizadas para determinar la avería, y la reclamante no recibió posteriormente ninguna atención, ni se propuso ninguna solución para un producto acabado de comprar que se encontraba en garantía. En consecuencia, habiendo constatado los daños en la ropa y ante la falta de confianza de la reclamante en el establecimiento y el tiempo transcurrido desde que reclamó la incidencia que no fue debidamente atendida, la empresa reclamada debe recoger la lavadora Indesit objeto de reclamación en el domicilio en el que fue entregada y reembolsar a la reclamante 239 €, sin perjuicio de la responsabilidad del fabricante si el defecto del producto fuera de origen.

DESESTIMAR la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no estar acreditados y justificados en el expediente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORIA** con el voto en contra del vocal en representación de la **ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS**.

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.

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.

Asimismo y 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.

Previo 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 veinte 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.



Comunidad de Madrid

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, 05 de junio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

