



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00832.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda: Avería de frigorífico adquirido a través de página web.

En Madrid, a 05 de febrero de 2019 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 el mismo día que el mismo día que se realizó la entrega del frigorífico en el domicilio del reclamante, adquirido a través de la página web de la empresa reclamada, comunicó los problemas y le realizaron el cambio de frigorífico por otro nuevo al que se le rompió el cajón del congelador, motivo por el que le informaron que remitirían al Servicio Técnico Oficial a su domicilio, con el fin de verificar el motivo y origen de la rotura del cajón, debiendo pagar 60 euros por la visita si no había problemas. Solicita que se hagan cargo de los desperfectos y le cambien el frigorífico.

La parte reclamada alega que se informó al proveedor sobre la incidencia, el cual acordó remitir al domicilio del cliente, al Servicio Técnico Oficial de la marca [REDACTED], con el fin de verificar el motivo origen de la rotura del cajón, y para el caso de que se tratase de un defecto de fábrica, proceder al cambio inmediato del mismo. Se le ha informado en sucesivas ocasiones a la consumidora la necesidad de que acuda a su domicilio el SAT de la marca, con el fin de valorar los motivos u origen de la rotura del cajón del congelador, para poder aplicar la garantía legal del producto, procediéndose a su sustitución o a su reparación, negándose la reclamante a que acuda a su domicilio ningún profesional, alegando que únicamente acepta el cambio competo del frigorífico por otro nuevo. Reiteran la necesidad de verificar el producto por el SAT.

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 comparece por escrito a la audiencia, que consta por escrito en el expediente, confirmando a través email que es correcto el ofrecimiento por parte del proveedor de proceder al envío del cajón correcto.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia, manifestando que el Servicio de Atención al Cliente de Venta a Distancia informa que la reclamante fue debidamente atendida, inicialmente se le cambió el frigorífico por uno nuevo tras manifestar la consumidora que no funcionaba bien. Posteriormente, tras reclamar la reclamante que uno de los caones del congelador se había roto, y tras la debida gestión con el proveedor, éste accede como deferencia comercial sustituir el mismo.

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: **Elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes**, por cuanto, la parte reclamante ha aceptado el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada de entregar el cajón correcto.

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.

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

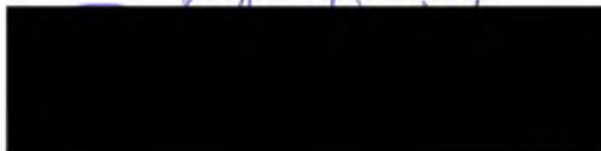
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de febrero de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

