



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05789.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 22 de noviembre 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 CONFEDERACION 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 a los seis meses de adquirir la nevera comenzó a fallar la puerta del congelador, se queda abierta cuando cierras la nevera y se abre sola con el consiguiente riesgo de que se descongele todo lo congelado. Contacta con el [REDACTED] que se desentiende del problema remitiéndole al fabricante. Solicita que le sustituyan la nevera o devolverla. El técnico de HAIER acudió a su domicilio y la visita costó 65,65 euros, cuyo abono solicita al [REDACTED]

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 aporta escrito en el que solicita el abono de 949,15 euros en concepto del precio de la nevera defectuosa, y el abono de 65,05 euros en concepto de asistencia técnica de HAIER. Formula una nueva alegación: ha empezado a soltarse la goma de la puerta de la parte del frigorífico, no cerrando correctamente (además del ya conocido incorrecto cierre/goma de la puerta del congelador que se abre de manera espontánea o al cerrar la parte de arriba frigorífica al no funcionar correctamente). Adjunta pedido de la nevera, documento de entrega, ticket técnico HAIER, Hoja de Reclamación y solicitud de arbitraje.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante compró el frigorífico el 11 de febrero de 2018, y el 15 de enero de 2019 contactó con el Dpto. de atención al cliente de la página web, para comunicar que a los seis meses de realizar la compra, la puerta del congeraldor había dejado de funcionar correctamente. En ese momento se le informó de la operativa para hacer efectiva la garantía del producto, informandola d ela necesidad de contactar con el Servicio Técnico Oficial de la marca HAIER, facilitándole los datos de contacto. No conforme con la información facilitada, solicitó que fuera El Corte Inglés directamente quien solicitara la asistencia del Servicio Técnico Oficial d ela marca, procediendo de esta forma a dar aviso al SAT de la marca, que acudió al domicilio de la reclamante determinando que el problema alegado en la puerta del frigorífico, tenía su origen en las gomas del congelador. Según indican, se procedió por el SAT de la marca, a informar a la cliente que los productos plásticos no entraban en garantía en este tipo de artículos, motivo por el que tenían que cobrar la reparación. La cliente aceptó la reparación según indicó al técnico, y procedió al cambio por otras gomas en perfecto estado. Entiende que la empresa reclamada ha cumplido con lo dispuesto en el RDL 1/2007.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: 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 al considerar que la avería reclamada fue comunicada fuera del plazo de los primeros 6 meses desde la fecha de la compra y la parte reclamante no aporta informe que acredite que la falta de conformidad tenga su origen en un defecto de fabricación, habiendo cursado la empresa reclamada como vendedora la garantía solicitada contactando con el Servicio Técnico Oficial, que informa que la avería estaba fuera de garantía por mal uso al estar el aparato desequilibrado.

NO ENTRAR A CONOCER de los hechos nuevos reclamados por la parte reclamante (se ha empezado a soltar la goma de la puerta del frigorífico), sobre los que no aporta ninguna documentación, careciendo este órgano de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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 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.

Madrid, 22 de noviembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL