



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06320.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de abril 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 que desde mediados de julio está pendiente de que cambian la goma/burlete a un frigorífico INDESIT comprado el 4 de mayo de 2018. Ha llamado en múltiples ocasiones y no hacen caso. Adjunta factura y boletín de primera visita. Solicita que arreglen el frigorífico de tal forma que no haga escarcha en la junta superior de la puerta del congelador. Si alegan que la cita escarcha es normal que se lo hagan saber fehacientemente por escrito. Si no lo pueden arreglar, solicita que se lleven el frigorífico y le devuelvan el importe abonado que asciende a 309 euros, o lo reemplacen por otro aparato del mismo modelo.

La parte reclamante aporta escrito aceptando que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 15 de junio se solicita asistencia técnica porque el frigorífico no tiene bien la goma. Se cancela el aviso al no poder contactar con el cliente al no contestar el teléfono. El 16 de julio se solicita de nuevo asistencia técnica, se realizó la visita y se modificó la goma para el cierre correcto. El 18 de septiembre se abre nuevo aviso debido a que el aparato hace exceso de hielo. El aviso fue anulado por el cliente. Desde el servicio técnico se informa al cliente del funcionamiento de este tipo de frigoríficos donde la creación de escarcha o condensaciones son características normales del funcionamiento del aparato y no son la indicación de avería. Además dentro del mantenimiento por parte del usuario se encuentra la descongelación periódica que se tiene que hacer para un correcto funcionamiento del electrodoméstico.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que le gustaría saber el número de llamadas que dicen que no contestó, y que la idea de que el problema procede de la goma es del vendedor, no suya. El técnico desplazado diagnosticó que la única causa de la escarcha era que la goma estuviera distorsionada, y lo que hizo fue extraerla, girarla 180º y volver a colocarla. En su opinión dicha acción no cierra la avería. Tras muchas reticencias para cambiar la goma, por fin aparece un técnico con una goma nueva de repuesto, asegurando que el problema no es de la goma, y que el cambio no va a solucionar el problema. Tras varias conversaciones telefónicas le aconsejan que se busque otro centro de asistencia técnica porque no le pueden solucionar el problema. No anuló el aviso. No acepta que

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

le digan que la formación de esa cantidad de escarcha en el borde superior del congelador es normal y mucho menos que le den lecciones de cuando tiene que proceder a descongelar el frigorífico, algo sabe a sus 68 años y cinco viviendas.

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 a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que el frigorífico hizo escarcha en la parte superior al día siguiente de comprarlo, y que cuando lo descongela y lo vuelve a conectar hace escarcha al día siguiente en el mismo sitio, por lo que el problema sigue igual tras las visitas del SAT al que le derivó la tienda donde lo compró. Ha reclamado al SAT y a la tienda y ninguno ha respondido. Enseña fotografía del frigorífico con escarcha. Solicita el cambio del frigorífico, o que le devuelvan el dinero, o que le den una fotografía del frigorífico con escarcha y le sellen que está correcto para ir a reclamar al Ministerio de Industria.

La parte reclamada aporta escrito al que adjunta página del libro de instrucciones del frigorífico (modelo TIHA 17), en el que se explica que la creación de escarcha o condensaciones son características normales del funcionamiento del aparato y no son indicación de avería, también hay que descongelar cada cierto tiempo dependiendo del uso, como ya comentó el técnico en el domicilio. No obstante, desde la central de Whirlpool le indican que no tienen objeción en volver a pasar aviso para volver al domicilio del cliente si fuera necesario. Indica los medios de contacto con Whirlpool para dar nuevo aviso o reclamar garantía. Finalmente manifiesta no tener responsabilidad alguna.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

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 el frigorífico presenta un defecto de fabricación habiéndose manifestado la avería a los pocos días de la compra y no habiéndose solucionado, y que de acuerdo con el artículo 114 y siguientes sobre garantías de los productos del Real Decreto Legislativo 1 /2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, es el vendedor quien está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier fallo de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto. En consecuencia, el servicio técnico reclamado no es responsable del defecto de fabricación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.



Comunidad de Madrid

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, 26 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

