



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06237.1.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 de julio de 2020 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: D. #####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, en representación de la Asociación FEDERACIÓN DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA 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 el 16 de enero de 2019 compra una lavadora #####. El 19 de febrero contacta con la empresa porque no centrifuga. El día 21 el técnico le pide que le mande una foto de la lavadora por WhatsApp. El técnico no va. El 28 se persona en la tienda, le dicen que enviarán un técnico y no va. Han pasado 16 días. El 7 de marzo envía una reclamación por correo electrónico al departamento de atención al cliente y no recibe respuesta. Solicita la devolución del importe de la lavadora (361 euros) y que se la lleven, porque una vez vendido el producto se han desentendido de la garantía, para poder comprar otra lavadora en otro establecimiento. Aporta la factura de compra.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 23 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 11 de marzo de 2019 el técnico de ##### se persona en casa del cliente tras las gestiones oportunas realizadas por la tienda, y le comunica al cliente que es necesario actualizar un dispositivo (programador de software) de la lavadora para su correcto funcionamiento, a lo que el cliente se niega. Adjunta informe del #####. La parte reclamante contesta por escrito con fecha 24 de enero de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el 11 de marzo fue el técnico y le dijo que había que actualizar el software para ajustar el tambor y le dijo que no quería una lavadora recién comprada reparada, hizo tres lavados y en el cuarto ya funcionó mal. En el informe técnico consta que pide la sustitución por otra lavadora, y no ha tenido respuesta de la empresa, que nunca ha tenido intención de resolver nada. Ha transcurrido casi un año de trastornos y pérdida de la garantía, porque la empresa vendedora no ha respondido ni ha querido solucionar nada. Solicita la sustitución o devolución del importe de la lavadora. Adjunta informe del técnico. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.-
2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito manifestando que la situación sigue igual y reitera su pretensión: la sustitución de la lavadora por otra o la devolución del importe de la compra 361€ y que se la lleven.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito manifestando que esta dispuesta a solucionar el problema, siempre que el cliente acceda a que el técnico del servicio oficial de la lavadora pueda actualizar el software y si hubiese un problema posterior se resolvería sin ningún problema. 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 DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar que la avería diagnosticada por el servicio técnico fue 'actualización software', y dada su escasa relevancia se considera desproporcionada la sustitución del aparato o resolución del contrato solicitada por la parte reclamante, que se opuso a la reparación, impidiendo aplicar el régimen de garantías previsto en la normativa vigente, de manera que el servicio técnico oficial procediera a actualizar el software de la lavadora. Dicho Laudo ha sido adaptado por UNANIMIDAD. 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.

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.