



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06750.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de la Asociación Española de la Economía Digital, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación**: "el 01/02/21 procedimos a comprar un conjunto de horno y placa vitrocerámica marca Candy en base a las características que aparecían en la página web de #####, y también a las explicaciones del comercial en tienda. En ambos casos, se detalló y nos explicaron que el horno disponía de un avisador acústico de FIN DE COCCIÓN POR LO TANTO EL HORNO DEBERÍA FINALIZAR LA COCCIÓN Y ANUNCIAR DEL FIN DE LA COCCIÓN. Al comprarlo comprobamos que el horno funcionaba pero no nos dimos cuenta de que no paraba la cocción, el avisador es sólo del FIN DEL TIEMPO DE COCCIÓN pero la cocción no finaliza. Cuando detectamos este problema nos pusimos en contacto con ##### pero ya había pasado más de un mes y nos remitieron al servicio técnico de Candy. Una vez Candy nos confirmó que el modelo no finalizaba la cocción tuvieron que enviar a un técnico para verificarlo, nos pusimos en contacto de nuevo con ##### al objeto de reclamar la sustitución del horno por otro que tuviera fin de cocción."

Solicita el cambio del horno por otro que disponga de las características detalladas en la publicidad.

Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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 al que adjunta documentación alegando que "se trata de un caso de publicidad engañosa ya que el horno no finaliza la cocción por sí solo sino que hay que apagarlo manualmente. El horno no avisa del fin de cocción dado que este hecho no se produce. El avisador acústico únicamente avisa al terminar una cuenta atrás cuando llega a 0 pero no se apaga (tal y como verificó el técnico de Candy en su parte del adjunto 3)".

Comunidad de Madrid

En la fase de mediación, adjunta en mi expediente, el mediador trasladó que el motivo de nuestra solicitud era "la sustitución del artículo por otro que incluya la función "aviso fin de cocción". Queremos dejar claro que nuestra pretensión es cambiar el horno por otro que FINALICE LA COCCIÓN.

En relación con la pretensión anterior, adjuntamos detalle de las características del producto donde se induce a dar por supuesto que el horno tiene un fin de cocción, ya que el horno dispone de un "avisador acústico de fin de cocción" (adjunto nº 2).

La parte reclamada aporta un escrito al que adjunta documentación, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que "en la página web del producto, se especifica en el apartado de Características, que el horno incluye "avisador acústico fin de cocción", no especificando entre sus características que el horno se desconecte automáticamente al terminar la cocción".

El horno avisa acústicamente de que el tiempo de la cocción fijada por el usuario ha llegado a su fin, pero esto no implica que el horno detenga su funcionamiento, puesto que no se especifica en ninguna de sus características.

Adjuntamos al presente escrito información que se facilita a todos los clientes y que es la facilitada por el proveedor de la marca CANDY en la página web de este producto.

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 publicidad del horno especifica en sus características que incluye un "avisador acústico fin de cocción", es decir, que avisa emitiendo un sonido que ha finalizado el tiempo de cocción, pero no indica que el aparato también se apague automáticamente. Se considera además que constituye una característica técnica relevante que sería incluida expresamente entre las especificaciones del horno si dispusiera de la misma. En consecuencia, el producto es conforme a la publicidad escrita, y la parte reclamante no acredita que se le hubiera facilitado otra información en otro sentido.

Dicho LAUDO ha sido adoptado 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman en Madrid el presente acuerdo los miembros del Colegio Arbitral.