



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08228.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de junio de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 lo siguiente: el reclamante avisó a ##### de una avería en el frigorífico, el cual tenía un seguro de electrodomésticos con dicha compañía. El técnico apreció varias averías en su informe. El 19 de julio, le llamaron de ##### diciendo que no iban a repararlo, correspondiéndole una indemnización de 250 euros. Posteriormente, un técnico de la marca, abonándole la visita, realizó un informe de avería y presentó un presupuesto para la reparación del frigorífico en caso de que pudiera ser reparado. El reclamante solicita la reparación del frigorífico e indemnización por las molestias causadas durante tres meses y medio sin congelador, por un importe de 865,36 euros, que corresponde al doble del presupuesto de la reparación más el doble de la visita del técnico del fabricante.

La parte reclamada alega que, tras recabar información de los Servicios Técnicos de #####, #####, indicándonos que le informaron de que el frigorífico presenta daños en el motor, radiador, filtro de aire y también necesita una carga de gas. También le indicaron que, al ser necesaria una carga de gas, la reparación era inviable e iban a indemnizarle con 250 € como pago por sustitución. Le explicaron que las indemnizaciones van en función de la antigüedad del aparato. El cliente no quedó conforme e indicó que no se realizara ninguna otra gestión hasta que contactara de nuevo. Por lo expuesto anteriormente, no pueden hacerse cargo de la **reclamación**, dado que la actuación de los Servicios Técnicos de #####, #####, ha sido la correcta.

La parte reclamada añade que con fecha 03/07/2020 recibieron **reclamación** de ##### en la que manifestaba su disconformidad con el retraso sufrido en la actuación de los Servicios Técnicos de #####, #####, así como su disconformidad con la resolución de la avería de su frigorífico. Con fecha 03/08/2020, recibieron nueva **reclamación** de ##### en la que solicitaba contestación a su **reclamación** anterior. El 05/08/2020, trasladamos contestación a ambas reclamaciones indicándole que la actuación de los Servicios Técnicos de #####, #####, había sido correcta. Tras revisar la presente **reclamación**, les indicamos que, con el fin de subsanar la incidencia que afecta al suministro arriba indicado, ##### puede ponerse en contacto con el Servicio de Asistencia Técnica (#####) de su frigorífico para que efectúen la reparación. Asimismo, ruegan les hagan llegar la factura de reparación, para poder realizar el abono correspondiente una vez analizada la factura.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que tuvo que adquirir en el mes de diciembre de 2020 un nuevo frigorífico. Que toda esta situación se podría haber evitado desde un principio si ##### o la empresa que tiene contratada para este tipo de situaciones, hubiera enviado desde un principio a un técnico experto en frigoríficos de alta gama (como era el caso de este modelo de Samsung RF24FSEDBSR/ES con un P.V.P aproximado de 2.700 euros) que conozca el funcionamiento de los mismos, ya que lo que dictaminó no tenía nada que ver con lo que diagnosticó el técnico oficial de Samsung que tuvo que contratar y pagar por su cuenta. Que, si ##### hubiera aceptado la reparación del frigorífico por su parte abonándole posteriormente la factura a principio del incidente, y no en diciembre, el problema se hubiera resuelto antes y con toda seguridad no hubiera dejado de funcionar completamente el aparato, con el consecuente desembolso económico por su parte de 1.507,18 euros para adquirir uno nuevo. Que estuvo 5 meses sin disponer de congelador hasta que definitivamente dejó de funcionar todo el electrodoméstico objeto de disputa. Solicita que le indemnicen bien por la cantidad de 1.507,18 euros correspondientes al precio del nuevo frigorífico o como mínimo por la cantidad de 865,36€, que corresponde al doble del presupuesto de la reparación más el doble de la visita del técnico del fabricante.

La parte reclamante añade que con fecha 15 de junio recibió por correo electrónico una factura de #####. Esta factura es por un importe de -300 € en concepto de indemnización por sustitución de frigorífico. La factura ha sido emitida unilateralmente por ##### sin contactar previamente conmigo. La parte reclamante ha expresado su rechazo a esta indemnización a #####.

La parte reclamada manifiesta que han procedido a realizar el pago por sustitución de 300,00 €, en base a las coberturas del servicio. Dicho importe ha sido abonado en la cuenta habitual de pago de #####.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo fallado el seguro que tenía contratado y, siendo el técnico incapaz de reparar la avería, que de haber valorado se podría haber reparado, se acuerda que **la empresa reclamada abone al reclamante** el importe de 1.328,19 euros pagados por el frigorífico, menos los 300 euros ya abonados, **total 1028,19 euros**.

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 a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.



Comunidad de Madrid

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.

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