



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09817.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de abril de 2023 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 solicitud de arbitraje en la que se expone:

*"Enviamos a reparar un robot de piscina dentro del período de garantía. Tiene una fisura en una pieza del cable eléctrico que, aunque no nos habíamos dado cuenta antes, es evidente que viene de fábrica por la forma en que está rota SOLO una parte de la pieza, cuando las dos partes están soldadas con pegamento. Según el técnico es una rotura por "golpe" o "presión". Sin duda, es por presión, pero es imposible ejercer esa presión sobre esa pieza para romperla así una vez montada. Además se ven restos de pegamento del montaje en la zona externa de la fisura, que dan idea de que se salió el pegamento cuando aún no había solidificado. Es posible que el propio pegamento haya sellado la fisura hasta que por el uso, se ha abierto suficiente como para que entre agua. El robot no ha llevado NINGÚN GOLPE y es evidente. Se niegan a escucharnos y nos mandan presupuesto de reparación (adjunto)."*

Pretensiones del solicitante: *"Que el fabricante asuma su responsabilidad y cubra los gastos de reparación teniendo en cuenta que la rotura que presenta la pieza es imposible haberla hecho después de montada."*

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter la reclamación al procedimiento de arbitraje de consume, y adjunta la respuesta que ha enviado al reclamante el 8 de septiembre de 2022.

La **parte reclamante** contesta por escrito de fecha 24 de noviembre de 2022, manifestando que *"la empresa NO HA DADO RESPUESTA a mi reclamación. Se limitan a responder (con texto y fotos) que el motivo de avería del robot es que ha entrado agua en una pieza rota. Mi reclamación es que esa pieza NO LA HE ROTO YO. Es imposible. Por el tipo de rotura y la dureza del material es evidente que la pieza se ha roto durante el montaje, al encastrar una parte en la otra con demasiada fuerza. Desde el exterior no se puede reventar la pieza de fuera sin que la de dentro sufra ningún tipo de marca. Tengo fotos de la pieza en cuestión antes de que el ST la desmontase, se las he enviado Me argumentan que el robot no habría funcionado X horas de haber entrado agua por ahí desde el principio. Alrededor de la fisura se veía pegamento (se ve en*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

*mis fotos), supongo que ese material sellaría el agujero lo suficiente para que durante un tiempo no entrase agua o entrase muy poco. No escuchan, no responden. Argumentan sin tener en cuenta mi reclamación."*

Solicita la devolución del importe que han cobrado por reparación del robot, puesto que considera que el defecto del aparato era de origen y debe cubrirlo la garantía.

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 factura de compra del robot, fotografías de empieza antes de enviarla al servicio de asistencia técnica y correo electrónico enviado a la empresa, y manifiesta que *"desde el primer momento mi reclamación se ha basado en que el tipo de rotura de la pieza en cuestión sólo podía haber sucedido durante el montaje del aparato y no después. Por lo que se trata de un defecto de fabricación que debe estar cubierto por la garantía. Es cierto que hasta que el robot falló y lo inspeccioné detalladamente no me di cuenta de la pieza rota. La empresa no ha hecho nunca caso de lo que les digo. Se limitan a repetir que el robot dejó de funcionar por haberle entrado agua por esa fisura (cosa que yo nunca he negado). Me mandaron unas fotos de la pieza por dentro (yo le hice fotos a la pieza por fuera antes de que ellos la manipulasen en el SAT, fotos que ya adjunté a la reclamación inicial. Mi argumentación sigue siendo la misma: La pieza rota está coformada por una pieza externa en la que va encajada una interna y pegada con un pegamento o resina. Al inspeccionar la pieza (se ve en las fotos) me di cuenta que sólo está rota la pieza externa. Una fisura. No falta material, la fisura es porque la pieza interna ha hecho un exceso de presión desde dentro. Se ven restos del pegamento del montaje saliendo por la fisura. Es imposible que ese tipo de rotura se haya hecho después del montaje. Es un defecto de fabricación y por ello solicito que la garantía se haga cargo del arreglo."*

La **parte reclamada** aporta escrito con el relato cronológico de los hechos y reitera que la reparación no está cubierta por la garantía, por los siguientes motivos:

- El equipo tiene problema en la pieza Swivel (sistema antinudos de cable)
- Claramente se observa una rotura en el plástico
- Esta rotura tiene bastante tiempo al comprobar la entrada de agua y residuo.

Finalmente manifiesta que ante la disconformidad del reclamante con el presupuesto de la reparación, se le ofrecieron los datos de contacto del SAT para que le consultaran, a lo que respondió que tenía conocimiento de la rotura de la pieza antes del envío al SAT.

Concluye que la pieza reclamada ha sufrido daños por un uso indebido, lo más probable sea un aplastamiento por un gran peso.

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 el servicio técnico motiva la causa de la rotura, de la que se informó a la reclamante facilitándole el contacto del SAT, sin que este Colegio aprecie ningún defecto de fabricación, y sin haber aportado la parte reclamante un informe técnico que lo desvirtúe.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

## Comunidad de Madrid

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.

El abono de la cantidad, en su caso, se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

Prevía 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.

Madrid, 18 de abril de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL



