



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10041.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de abril de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en las incidencias relativas al ejercicio de la garantía del ventilador de techo con luz en madera, adquirido el 3 de junio de 2021, por un importe de 119 €, y habiendo pasado toda la información sobre la avería en agosto de 2022 y la instalación, el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada le contesta que la garantía no cubre la instalación hecho por técnicos ajenos al [REDACTED], información que nunca le fue facilitada. No obstante, en las instrucciones del ventilador se puede comprobar que indican claramente que la instalación puede ser efectuada por un técnico del [REDACTED] o por técnicos acreditados. Solicita la reparación del ventilador o la sustitución por otro nuevo, ya que está dentro de la garantía de tres años. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

El Órgano 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 en el que manifiesta:

“En primer lugar, me ratifico en las presentadas con anterioridad en el sentido de exigir la aplicación de los derechos de garantía sobre el producto (ventilador de techo) solicitado a través del pedido nº: [REDACTED], en fecha de 3 de junio de 2021 y adquirido por importe de 119€. La documentación relativa a esta adquisición ya fue aportada al expediente.

El ventilador fue instalado por electricista de [REDACTED] a través de mi seguro del hogar, y estuvo funcionando los meses de verano. Cuando en 2022 se vuelve a encender pega una especie de chispazo y deja de funcionar por completo.

El ventilador es examinado por el mismo electricista que lo instaló y que además se encargó de la instalación de otros ventiladores en la vivienda sin que haya habido ningún problema de funcionamiento en los mismos, y afirma tras su examen del aparato que se debe a un fallo del mismo.

Trasladado al [REDACTED], la solicitud de cobertura de la garantía el mismo se niega al haber sido instalado por electricista no contratado por ellos.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La garantía del ventilador no exige en ningún momento que la instalación deba de llevarse a efecto por empleado ni electricista contratado por el [REDACTED]. Además afirmo que el problema es del electrodoméstico y no de su instalación.

[REDACTED] se niega a aplicar la garantía afirmando que fue una mala instalación, sin examinar el ventilador.

Que ante la falta de informe pericial por parte del [REDACTED] que determine que la causa de la avería es una mala manipulación del aparato, y únicamente constar la declaración del instalador que si lo ha examinado debe darse prevalencia a la declaración de este último.

Todos estos hechos han sido manifestados y alegados con anterioridad y aportada la documentación acreditativa de los mismos.

SOLICITO: Tengan por presentado este escrito y por cumplido el trámite de audiencia y tras las comprobaciones que consideren oportunas se dicte laudo que reconozca mi derecho a la garantía del producto por haber manifestado el mismo una falta de conformidad con el contrato y siendo la falta de tal relevancia que impide el funcionamiento del mismo opto por la resolución del contrato y devolución del precio abonado, tal y como establece el artículo 117.1 de la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios."

La **parte reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

"Con fecha 3/06/2021, a través de la página web de [REDACTED], se tramita el pedido nº [REDACTED], de un Ventilador de techo con luz en madera [REDACTED] Ref [REDACTED] - [REDACTED] pvp 119,00€, que se entrega en el domicilio del cliente el día 4/06/2021 con método de envío [REDACTED], de 18:00h a 20:00h, por el centro de [REDACTED]. Forma de pago: Tarjeta de [REDACTED].

Los días 1 y 3 de agosto de 2022 el cliente comunica a Venta a Distancia que no le funciona el ventilador. El día 3/08/22 transmitimos la incidencia al centro comercial y consultar si cabe atender la avería en garantía.

Recibida la presente reclamación, el día 19/08/22 llamamos al Sr. [REDACTED] y le damos acuse de recibo.

El cliente indica que recibe a principios de junio del año pasado en [REDACTED] el ventilador de techo, que traslada a su segunda residencia, a [REDACTED], a la siguiente dirección: Calle [REDACTED] - [REDACTED].

Que, una vez allí, y por mediación de su seguro, un técnico de [REDACTED] instala el ventilador de techo, que está funcionando aproximadamente un mes y medio, junio y parte de julio. Este año acude de nuevo a [REDACTED] y el ventilador funciona correctamente en junio hasta que a finales del mismo mes se genera un chispazo, que no afecta al resto de la electricidad, y quedan quemados los cables del ventilador.



Comunidad de Madrid

Que compra otro ventilador de techo, en otra empresa, y acude a su domicilio el mismo técnico del año anterior a instalárselo.

Remitimos la solicitud del cliente al centro comercial de [REDACTED], de cuyo personal recibimos la siguiente respuesta: "Una vez leído el caso y realizadas las consultas al Servicio Técnico [REDACTED], nos comentan que el daño que nos describe el cliente solamente se puede causar por un contacto de positivo con negativo, hecho que se ocasiona si no se sujetan/instalan bien los cables y se suelta uno o los dos con las vibraciones del ventilador, al hacer contacto se produce el chispazo, se queman los cables y la célula del ventilador.

Por lo expuesto, no estamos ante un defecto de fabricación, que es lo que cubre la garantía del producto, sino una mala manipulación/instalación del mismo, que en este caso ha realizado una persona ajena a [REDACTED].

Desconocemos si el origen está en la instalación primaria o si existe una manipulación posterior. Lo que sí nos indican los técnicos es que el problema que describe el cliente sólo se produce con un contacto de polos positivos y negativos "el daño que nos describe el cliente solamente se puede causar por un contacto de positivo con negativo, hecho que se ocasiona si no se sujetan/instalan bien los cables y se suelta uno o los dos con las vibraciones del ventilador, al hacer contacto se produce el chispazo, se queman los cables y la célula del ventilador."

Con fecha 24/08/22 nos ponemos en contacto con el Sr. [REDACTED] para trasladarle la citada explicación.

Por tanto, lamentamos comunicarle que no es posible acceder a la pretensión del cliente en la presente reclamación."

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que, sin perjuicio de la garantía comercial de la empresa reclamada, la normativa que regulaba la garantía legal del producto en la fecha en la que se realizó la compra establecía que el plazo de presunción del defecto de fabricación era de 6 meses, transcurrido el cual le corresponde al consumidor acreditar que la falta de conformidad se debe a un defecto de fabricación. En este caso, la falta de conformidad se manifestó habiendo transcurrido más de un año desde la fecha de compra, y la parte reclamante no aporta prueba que acredite que se deba a un defecto de origen, ni aporta el parte de instalación del ventilador que acredite que fue instalado por un tercero y que fuera personal cualificado, ni fotografías de la instalación, ni del daño reclamado. La parte reclamante se limita a declarar que el mismo técnico que realizó la instalación manifiesta que estaba bien instalado y que el aparato es defectuoso sin aportar un razonamiento técnico que lo justifique, y por su parte la empresa reclamada aporta una explicación técnica de cómo una deficiente instalación puede producir el daño producido y con posterioridad a su ejecución.



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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.