



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11273.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Electrodoméstico:

En Madrid, a 19 de mayo 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 reclamación que puede resumirse en: El pasado día 21/03/2022 se realiza la compra de un frigorífico [REDACTED] el [REDACTED]. Se necesita cambiar la apertura de la puerta de dirección y le informaron que para no perder la garantía del fabricante estaba obligada a hacerlo con el servicio tecnico del mismo ([REDACTED]). Asi se hizo, y se realiz el cambio de dirección de apertura el día 28/03/2022 por importe de 72,60 €, en ese momento, la reclamante refiere no darse cuenta de que las puertas no cuadraban y la goma de sellado no hacia presion, dado que por motivos personales estuvo ausente del piso en el que se encontraba el aparato. El día 10/06/2022 llama para comunicar que las puertas no encajaban y estaba haciendo hielo por dentro el frigorifico, acudio un tecnico el día 22/06/2022 y la reclamante refiere que el cambio de puerta estaba perfecto y que el aparato tenia defecto de fabrica y ellos no se hacian responsables y no a dejarme justificante de visita. tras intentar mediar con ellos sin exito, la tienda [REDACTED] alcala me cambio el aparato.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: que me sea devuelto el importe que pague por el cambio de direccion de apertura 72,60 € ya que al cambiarme la tienda el aparato tengo que volver a pagar otro cambio de direccion de puertas, cuando no es mi culpa, entirndo que tanto si es por defecto de fabrica se hara cargo [REDACTED] como si es por una mala manipulacion a la hora de efectuar dicho cambio de apertura se hara cargo [REDACTED], pero considero que en ningun caso la culpa es mia, ya que yo segui rigurosamente las indicaciones para realizar dicho cambio segun su politica de garantia Y los tecnicos de [REDACTED] deverian haberme informado del defecto antes de hacer el cambio de puerta y no realizarlo viendo que segun ellos estaba defectuoso y quedaria mal sellada la puerta estropeando el aparato, se niegan a devolverme el dinero y ha hacerse cargo de la neguigencia del tecnico que acudio a mi domicilio, que como tecnico especialista no

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tenía que haber realizado el cambio de puertas, ya que demuestra que lo hizo para cobrar el servicio.

En su escrito de 05 de enero de 2023 refiere: "Que el técnico de [REDACTED] que vino a mi domicilio para realizar el cambio de dirección de apertura en el frigorífico, veía el mismo que la puerta se quedaba mal alineada, además de mal hermético el frigorífico ya que la puerta superior sobresalía como un centímetro y medio de la inferior, que viendo ese problema no debería de haber realizado dicho cambio de dirección y tendría que habérmelo notificado antes. Las puertas antes de hacer el cambio estaban en línea y sin problema, tras realizar el cambio se quedaron descuadradas y con falta de presión, lo que provocó mal funcionamiento del frigorífico haciendo hielo los conductos de salida de frío, goteo de agua y pérdida de enfriamiento. Se limitó a cambiar las puertas de dirección, decirme que ya estaba todo correcto y cobrarme 72,60 euros de factura por el trabajo realizado y solicita que me sea devuelto el importe de la factura de 72,60 euros ya que el trabajo no deberían de haberlo hecho sabiendo que impediría el funcionamiento del aparato al no encajar las puertas bien en la dirección cambiada o ya que la tienda [REDACTED] me ha cambiado el frigorífico por otro nuevo asumiendo parte de culpa el servicio técnico [REDACTED] me realice el nuevo cambio de puerta gratuitamente, ya que si no me hubiesen realizado dicho cambio ellos, no tendría que pagar dos veces por el cambio de dirección de puertas ya que ahora tendría que pagar otra factura de similar o mayor importe".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "con fecha 28/03/2022 se realizó el cambio de sentido de apertura al frigorífico según nos solicito D^a [REDACTED], esta intervención no está cubierta por la garantía del fabricante por lo que se cobro la intervención. el 22/06/2022 tres meses después de la intervención anterior, se persona el técnico en el domicilio del cliente observando que el burlete de la puerta refrigerador no hace suficiente presión por lo que es necesario cambiar dicho burlete, esta avería no ha sido provocada por el técnico. al tratarse de un equipo no comercializado por [REDACTED] sau en España se remite a las sra. brugos a la establecimiento vendedor para que den cobertura a la garantía del equipo.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que al comprar el electrodoméstico, una nevera, y quiere cambiar el sentido de la apertura y se realiza por el servicio oficial de la marca para mantener la garantía. Al cambiarlo, la nevera no cierra bien pero la reclamante no se da cuenta hasta pasados tres meses al referir no estar en el domicilio. La empresa donde compra la nevera se la cambia alegando estar defectuosa la misma, pero no la empresa que le cambió la forma de abrirla ya que refiere que su trabajo está realizado de forma correcta y no hay porque devolverlo. La reclamante refiere que esta empresa no debería haber realizado el cambio al estar la nevera defectuosa.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD Y DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al entender que la mercantil realizó el trabajo encargado (cambio de sentido de la puerta) de forma correcta; no siendo responsable del defecto de origen de la nevera.

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.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 22 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

