



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00863.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº [REDACTED] con fecha 15 de enero de 2021, por un importe de 59,99 Euros. Según alega la particular, tras solicitar la ejecución de la garantía del producto por tres años, desde la reclamada le indicaron que tras supervisarlo no procedía, al tener signos de un mal uso y por ello, no conforme, solicita la sustitución del producto defectuoso

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 solicita: "la sustitución del producto defectuoso".

En su escrito de 6 de agosto de 2024 refiere: " Se han puesto en contacto conmigo ofreciéndome el reintegro del importe de la compra del horno y les he dado negativa por mi parte debido a que no puedo sustituir el artículo con ese reembolso y el artículo está disponible a la venta en su página web que es donde lo he comprado. Yo no he recibido contestación al respecto. Lo único que solicito es sustitución del artículo en garantía ya que lo he comprado por web y sigue a la venta pero con un importe muy superior al que yo he pagado por el artículo. Ruego me sustituyan el mismo y recojan el antiguo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "que el servicio técnico ha determinado que la incidencia no está cubierta por la garantía al no tratarse la incidencia de una tara o defecto de fábrica sino un uso inadecuado del producto por lo que no pueden atender su petición".



Comunidad de Madrid

En su escrito de 01 de julio de 2024 refiere: "en relación con su requerimiento, les remitimos como documento adjunto la respuesta facilitada al consumidor a raíz de su reclamación, en ella, se le informa de las medidas adoptadas, así como, le confirmamos que se realizara la devolución del artículo objeto de la reclamación. Asimismo, nos disculpamos por las molestias ocasionadas. Por otro lado, les informamos que no estamos sujetos al procedimiento de arbitraje.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier otra aclaración que estimen oportuna. Asimismo, a efectos de notificaciones designamos la siguiente dirección [REDACTED] al ser sujeto obligado a comunicarnos con la administración telemáticamente y al ser la dirección donde se tramitan y se gestionan los requerimientos

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "*le confirmamos que se realizara la devolución del artículo objeto de la reclamación. Asimismo, nos disculpamos por las molestias ocasionadas. Por otro lado, les informamos que no estamos sujetos al procedimiento de arbitraje*".

2º La reclamante refiere no querer la devolución del producto sino el mismo producto ya que sigue anunciado en su página web pero a un precio muy superior.

3º La mercantil refiere no cambiar el producto al haber realizado un mal uso del mismo el reclamante, pero de dicha afirmación no aporta documento alguno que lo justifique.

4º El producto esta en garantía.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la manifestación de la mercantil sobre el uso inadecuado del producto, pero la falta de prueba que lo justifique y que documente sus manifestaciones, y estando el producto en garantía, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a el cambio del producto por uno de similar o de superior características.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

Fdo.: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]