



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01080.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de septiembre de 2024 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: Adquiere una lavadora el día 23 de noviembre de 2023 on line, incluyendo la retirada de la anterior así como instalación de la nueva, confirmándose la entrega mediante mail, para el día 15/12/2023. Hasta el día 29 de ese mes, no llevan la lavadora, negándose a retirar la antigua e instalar la nueva, dejándola en mitad del salón, con los precintos. Tras varios intentos de solucionar este asunto, a través de atención al cliente, deciden abrir la lavadora nueva, comprobando que tiene un golpe en la parte superior y está hundida. Abren nueva incidencia y adjuntan fotografías.

El día 11 de enero de 2024, se personan en su domicilio los instaladores con instrucciones de instalar la lavadora golpeada, mostrando su disconformidad, por lo que los operarios se marchan y son informados de que contactarán de nuevo con ellos, aunque esto no se produce. Han abierto más de 6 incidencias.

El día 1 de marzo le sustituyen la lavadora y manifiesta que ha tenido otros gastos de lavandería.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 1 de agosto de 2024, informa que se ha realizado el cambio de lavadora que es aceptada por la clienta y como deferencia comercial por las molestias ocasionadas, le ofrecen un año gratis tarifa plana [REDACTED], para las próximas compras, pero el cliente la rechaza.

EL RECLAMANTE en fechas 7 y 8 de agosto de 2024, presenta dos escritos en los que muestra su disconformidad con el vendedor, además de solicitar el documento de venta y garantía de la lavadora, ya que según le dijeron los repartidores, cuando lo entregaron se les olvidó.

Desde que se adquiere la lavadora (23.11.23) hasta que se entrega (01.03.24), ha tenido que asumir el coste de lavadoras con monedas, desplazamientos, por lo que el ofrecimiento de tarifa plana de envíos, no compensa esta situación.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

LA EMPRESA presenta alegaciones para el acto de audiencia, el día 20 de agosto de 2024, en las que indican lo siguiente:

- La clienta realizó el pedido con fecha 23-11-23 confirmándose finalmente la entrega para el 29-12-23 (al tratarse de un pedido de electrodomésticos realizado a través de la web de [REDACTED] se deben comprobar las existencias en almacén, la disponibilidad de transportistas y montadores, y se acuerda con el cliente una fecha de entrega).

- Al desembalar la lavadora, la clienta comprueba que viene golpeada. Se gestiona y se envía al servicio de montaje para comprobar, y la clienta rechaza el montaje de dicho electrodoméstico. Por este motivo se tiene que gestionar de nuevo el pedido y, tras verificar que no hay stock del producto, se ofrece un modelo en sustitución el cual el cliente acepta y se tramita el 23-02-24.

- Se recibe a través de Confianza Online la reclamación de la clienta, y se le informa que su incidencia ha quedado resuelta con la sustitución de electrodoméstico, ofreciéndole como atención comercial el Servicio de Envíos Gratis durante un año por la suscripción de la Tarifa plana, ofrecimiento que la clienta declina.

En definitiva, se procedió a la sustitución de la lavadora que llegó defectuosa por otro modelo, se procedió a su instalación y a la retirada de la antigua, y la clienta no aceptó como compensación el ofrecimiento realizado, por lo que sentimos no poder acceder a su pretensión

LA RECLAMANTE, no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida la documentación e información que consta en el expediente.

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 de la solicitante y conforme la empresa expone y la reclamante reconoce, confirman que la sustitución de la lavadora ya se ha llevado a cabo, debiendo la empresa-**si no lo ha hecho a fecha de recepción de este laudo**- entregarle el documento de venta y garantía de la misma.

No procede el abono de ningún otro gasto solicitado por la interesada, al no quedar éstos debidamente acreditados.

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.

La entrega de la documentación se realizará por cualquier medio 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.



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 16 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES