



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01660.5/2024

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: Compra una cocina con electrodomésticos -factura del 20/11/23 - y el microondas Balay,echa una llama en la zona de grill, dirigiéndose en fecha 11 de enero de 2024, al establecimiento, para explicar lo ocurrido. Desde la tienda le remiten a Balay, para su comprobación. Acude el técnico y éste expone que lo que observa es acumulación de grasa, aunque el aparato no tiene resto alguno y que lo negro que se observa es el resultado de las llamas al oxidarse en el interior. Como no hay entendimiento con el profesional de la marca, le solicita que abra la zona del grill para comprobar que efectivamente es grasa, ya que solo se ha usado para calentar alimentos ya cocinados, a lo que el técnico se niega, indicando que no puede acceder a esa zona del aparato por sus características. No hay mal uso del aparato. Aporta fotografías. El técnico que acudió, no dejo justificante de su visita.

Solicita la sustitución del electrodoméstico microondas Balay al funcionar indebidamente y de forma defectuosa.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 27 de marzo de 2024, presenta alegaciones, señalando que en fecha 16 de enero de 2024, se persona el servicio técnico en el domicilio de la reclamante, y el boletín que emite, indica que hay grasa acumulada en la bóveda del grill que al calentar las resistencias, quema grasa acumulada, pero que el aparato funciona correctamente. Se revisa en garantía y el cliente se niega a firmar visita.

LA RECLAMANTE, el día 12 de abril de 2024, muestra su disconformidad con las anteriores alegaciones y hace mención a las fotografías aportadas, en las que se observa que lo negro que aparece en la zona del grill, procede de las llamas que salieron de la resistencia del mismo. No existía grasa.

No se comprobó el funcionamiento del aparato por el técnico, lo encendió 30 segundos y no desmontó el aparato, con la instrucción desde que entra en su domicilio, de imputarle al cliente un mal uso del electrodoméstico. En ningún momento, le solicitó la firma de la visita, por lo que no se pudo negar a hacerlo.



Comunidad de Madrid

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 26 de julio de 2024, reitera las alegaciones realizadas con anterioridad, dándose por reproducidas las mismas.

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 mediante escrito de fecha 26 de julio de 2024, reitera las alegaciones realizadas con anterioridad, dándose por reproducidas las mismas.

LA RECLAMANTE en fecha 11 de septiembre de 2024, reitera alegaciones y documento fotográfico, insistiendo en que el electrodoméstico es defectuoso y que las llamas se produjeron al utilizar el grill para cocinar (tres meses después) hasta ese momento solo calentó alimentos. Presenta más fotografías de este mes, para que se compruebe que el aparato sigue estando limpio y sin grasa y que la resistencia del grill sigue con la mancha negra y que hay unos tornillos que el técnico podía haber quitado para verificar estado. Solicita cambio de electrodoméstico o su valor 500 euros.

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 la pretensión de la solicitante**, debiendo la entidad reclamada sustituir y entregarle el electrodoméstico MICROONDAS BALAY encastrable, modelo según aparece referenciado en la factura emitida el día 30 de noviembre de 2023, con el número 3CG5172N2.

Dicho electrodoméstico debe ser nuevo y en perfecto estado de uso. Caso de no estar disponible este modelo, se le entregará otro de iguales o superiores características.

Ha quedado acreditado que la compra del producto se realiza el 20 de noviembre de 2023, junto con otro serie de bienes, y que en fecha 11 de enero de 2024, la clienta contacta con el establecimiento para exponer la incidencia y el fallo en el funcionamiento del microondas tal y como expone en su solicitud de arbitraje. Aporta fotografías con el estado del producto.

La reclamante señala que el día 16 de enero de 2024, se persona un técnico de la marca oficial del electrodoméstico en su domicilio e indica que hay grasa acumulada y que el aparato funciona correctamente, si bien no realiza ninguna prueba de funcionamiento. Esta alegación no es desvirtuada en ningún momento por la empresa reclamada y no aporta el boletín de actuación del técnico.

Por todo lo anterior y en virtud de la normativa aplicable al derecho de garantías de bienes y productos de consumo, se considera que el fallo- problema de funcionamiento expuesto de la interesada, en concreto "salida de llamas de la parte superior/grill", se considera defecto de origen, al aplicarse la presunción a favor del reclamante y producirse la avería en los dos primeros años, tras su adquisición.

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.



Comunidad de Madrid

La sustitución y entrega del nuevo microondas 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.

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

[Redacted]