



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07726.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [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.

D^a [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: La reclamante refiere comprar una nevera a final de julio del año pasado. Estando aún en garantía y pasado un tiempo, reclamaman a la tienda que la balda que sujeta las botellas, el botellero, está suelta. Viene un tecnico, le hace foto, y responden que ha sido un mal uso. La reclamante refiere que le sorprende puesto que lo que llaman mal uso, es poner botellas en un botellero.... en ningún caso se indica en la nevera, que no pueden cargar botellas, o que tiene una limitación de peso. Hemos reclamado sin suerte, pero creemos que esto es un fallo de fábrica, y la empresa no se hace responsable.

La reclamante refiere que les han dado una respuesta tipo, que dan a todo el mundo, para no hacerse cargo del coste que supone un cambio de la puerta, puesto que no tienen repuesto del soporte de la balda que se ha quedado suelto.

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: "Acudimos a Consumo para solicitar su ayuda y que nos cambien la puerta de la nevera, puesto que no tienen repuesto de lo que se ha dañado, entendemos que el resto de soportes acabarán rompiéndose, dado el resultado del que estamos reclamando, y que, en ningún caso, ha sido mal uso, salvo poner botellas en un botellero".

En su escrito de 05 de julio de 2024 refiere: "Una empresa como [REDACTED] que vende un producto., debe informar de las características del mismo, esto no ha ocurrido, una balda que sirva para poner botellas, debe ir reforzada adecuadamente, puesto que es un artículo tamaño XXL, no se especifica en ningún lado que tenga limitaciones de peso por botellas, que caben seis sin estar juntas, con holgura. No es mal uso, como se está indicando, es uso correcto, de usar un botellero para poner botellas, INSISTO, NO ES MAL USO. opinión personal del técnico que vino a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

verlo. evidentemente no asumimos el coste de 200€, por el arreglo, cambiando toda la puerta, solo queremos que arreglen los soportes, para que la balda se sujete. [REDACTED] no tiene recambio de ese soporte, por eso nos saca de la garantía. estamos en desacuerdo completamente, y entendemos que es defecto de fábrica. Solicita queremos que nos arreglen los soportes o busquen soluciones a este problema no vamos a pagar 200€ por unos soportes. no queremos puerta nueva

Con fecha 17 de octubre de 2024 se llama a la reclamante y se ratifica en dicho acuerdo y su conformidad con los mismos.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 28 de junio de 2024 refiere: "En cuanto el cliente contacta ponemos el caso en manos del servicio técnico para que puedan determinar los daños y examinar lo que ha podido ocurrir y si lo cubre la garantía. Tal y como indican los informes del servicio técnico el producto queda exento de garantía pues se alega mal uso por parte del cliente, que reconoce que puede que pusiera más peso del normal en la balda. Consultamos también a nuestro responsable de servicio técnico y nos comunica que está de acuerdo en que es mal uso del cliente y queda exento de garantía. Ante esta situación, comunicamos al cliente la resolución del problema. Le proponemos al cliente conseguir la pieza asumiendo los costes (el cliente) pero lo rechaza por precio".

En su escrito de 10 de octubre 2024 refiere: "Con referencia al procedimiento de reclamación interpuesto por [REDACTED] Con Número de expediente 21-ARBC-07726.3/2024. Hemos de comunicar que Ambas partes han llegado a un acuerdo satisfactorio, que resuelve de forma definitiva el conflicto objeto de la reclamación Dicha solución ha sido cambiar la puerta completa del frigorífico, para subsanar el daño que tenía, resolviendo de esta manera la incidencia y quedando de acuerdo por ambas partes en la resolución. En virtud de dicho acuerdo, ambas partes consideran el asunto completamente solucionado y sin interés en proseguir con el procedimiento del expediente de Arbitraje de consumo, retirando la reclamación interpuesta, por tanto, no existen cuestiones pendientes entre las partes, quedando todo conforme".

Ante las manifestaciones de las partes, y de la documentación aportada al expediente y el acuerdo firmado por ambas partes en que se recoge que han llegado a un acuerdo, siendo dichas manifestaciones recogidas en este Laudo Conciliatorio.

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, 15 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.