



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07881.7/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de febrero 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 escrita con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El microondas fue comprado en noviembre de 2022, y en febrero de 2023 al pulsar el botón "Auto Clean" se quema y deja de funcionar, y se exige falta de conformidad y aplicación de la garantía. La empresa se basa en el servicio técnico, que no ha chequeado, probado ni verificado el microondas. No se demuestra prueba alguna. [REDACTED], punto de venta, debe demostrar la prueba, la ley de garantía de consumo exige del punto de venta que demuestre la prueba. Solicita la devolución íntegra del importe del microondas, 276,25 €.

Adjunto:

- fotos del estado del microondas
- factura compra
- informe servicio técnico (no fue entregado por el servicio técnico cuando estuvo en casa, si no que lo pedimos al fabricante)

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.

La **parte reclamante** aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta:

PRIMERO.- CONDICIÓN DE CONSUMIDOR Y USUARIO DEL ACTOR Y CONDICION DE EMPRESARIO DEL DEMANDADO

De conformidad con el artículo 3 del RD. 1/2007 que aprueba el Texto refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios (en adelante TRLCYU), [REDACTED] es consumidor en cuanto a persona física que actúa con propósito ajeno a su actividad

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

comercial, empresarial, oficio o profesión. En cuanto al demandado, [REDACTED], se dedica a la venta de electrodomésticos, siendo por tanto empresario según lo dispuesto en el artículo 4 del TRLCYU.

SEGUNDO.- DE LA RELACIÓN COMERCIAL

I. La empresaria demandada en esta reclamación celebró con Don [REDACTED] un contrato de compraventa de un microondas marca [REDACTED] de 25/11/2022, por un precio de 276.25 euros. El negocio se formalizó a través de la página web de la entidad [REDACTED]

TERCERO.- Después de recibir el bien y de usarlo de acuerdo con el libro de instrucciones durante un plazo de tres de meses, el día 18 de febrero de 2023 (18/2/2023) el producto dejó de funcionar por completo.

CUARTO.- Los defectos que acabo de señalar son originarios, puesto que en ningún momento he empleado indebidamente el artículo, y he seguido al pie de la letra lo indicado en las instrucciones de uso. Los defectos que acabo de señalar ya existían en el momento en que el consumidor recibió el bien, como se deduce naturalmente en las siguientes circunstancias: cuando se utilizó por primera vez la función "AutoClean", siguiendo las instrucciones del fabricante, al pulsar el botón, empezó hacer un ruido atronador, salir humo, etc., al abrir la puerta del microondas el interior estaba quemado.

QUINTO.- El día 19 de febrero de 2023 remití al demandado y al servicio técnico del vendedor, por indicación expresa del demandado, una comunicación informándoles de la existencia de los defectos expuestos.

El técnico pasa por casa, solo hace inspección visual, se le dice que debe investigar cual es el motivo del incidente, no dice nada, se marcha no deja parte de trabajo ni parte técnico. Contactamos con el S.T vía telefónica reclamando el parte de intervención, lo envían por mail.

Después de todo esto el departamento de postventa y de servicio técnico, se pasan de uno a otro la incidencia negándose aplicar la garantía. El servicio técnico negó aplicar la garantía, manifestando que el microondas dejó de funcionar probablemente por el mal uso, sin realizar debida inspección al producto y sin aportar prueba ninguna respecto de reclamación y solicitud de reembolso. El 23/3/2023 presenté una reclamación vía OMIC. La empresa vendedora no aportó ningún documento o informe pericial que justifique la negativa para aplicar la garantía.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I.- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 253 LEC se determina la cuantía del procedimiento en 276,25 EUROS.

FONDO DEL ASUNTO

PRIMERO. La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) regula los derechos de los consumidores frente a los productos adquiridos. La citada Ley es de aplicación preferente y obligatoria, con independencia de la política interna de garantía y devoluciones de cada empresa o comercio.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) regula los derechos de los consumidores frente a los productos adquiridos. La citada Ley es de aplicación preferente y obligatoria, con independencia de la política interna de garantía y devoluciones de cada empresa o comercio. Así pues, el consumidor tiene un período de 3 años desde que adquiere el producto



Comunidad de Madrid

para manifestarla falta de conformidad. En función del producto y los defectos que adolezca, se podrá optar por la reparación, sustitución, reducción del precio o reembolso.

Por defecto, una vez que el consumidor adquiere un producto, se presume que, en el plazo de los 6 primeros meses desde la compra, el defecto ya existía en su origen. Es decir, que el consumidor, salvo prueba en contra, no debe acreditar no haber causado el defecto del bien adquirido, sino que se entiende que ya existía cuando se entregó.

La Dirección General de Consumo recuerda que la garantía legal cubre los defectos o faltas de conformidad que puedan surgir en los productos adquiridos durante los dos años siguientes a la fecha de la compra, o la fecha de entrega del producto si es posterior.

Se debe tener en cuenta que, si el defecto o falta de conformidad con el producto surge en los primeros 6 meses tras su compra, se presume que se trata de un defecto de origen o de fábrica

En este caso, será la empresa vendedora la que deba demostrar que no es así, y que se debe, por ejemplo, a un mal uso o mantenimiento del producto. A partir de los 6 meses, corresponde a la persona consumidora demostrar que el defecto ya existía en el momento de la venta y que no se ha dado por mal uso o mantenimiento del producto por su parte. Esta demostración se realiza generalmente a través de un peritaje.

Como el microondas dejó de funcionar tres meses después de haberlo adquirido, presumo que el producto ha sido defectuoso de origen, de fábrica, y dado que el vendedor y el servicio técnico del mismo no llegó a inspeccionar el microondas, considero que me han vulnerado el derecho aplicar la garantía, reembolsando la totalidad de precio abonado por el microondas, más intereses legales. En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

RECLAMO A LA JUNTA ARBITRAL que teniendo por presentado este escrito con la documentación que se acompaña (reclamación, factura, parte servicio técnico) está en poder de la Junta, se sirva admitir esta Reclamación contra [REDACTED] por:

Incumplimiento por parte de [REDACTED] de la obligación de devolver la cantidad de 276,25 EUROS por resolución contractual, en el plazo legalmente establecido y, por ello,

Se condene al demandado al abono a Don [REDACTED] de cantidad de 276,25 euros en concepto de devolución del pago junto con la cantidad del mismo importe 276,25 euros correspondiente a la penalización establecida en la Ley de consumidores y usuarios por retraso injustificado en la devolución, cantidades a las que habrá que incluir los intereses legales desde la fecha en que tuvo que hacerse cargo de las obligaciones y los que correspondan.

La **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

En relación con la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje que nos trasladan, relativa a la reclamación formulada por D. [REDACTED], como consecuencia de la falta de conformidad con la compra de un microondas marca [REDACTED] 25 litros y grill, adquirido el 25/11/22 a través de la página web de [REDACTED], y estando señalada audiencia para el próximo 20 de febrero de 2024, venimos a realizar las siguientes alegaciones una vez recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, así como al Servicio Técnico Oficial de la marca:



Comunidad de Madrid

1) Según información facilitada por el Dpto. de Atención al Cliente, y como consta en el documento de venta aportado por el reclamante, el comprador del producto a [REDACTED] fue D. [REDACTED], y no el reclamante (D. Antonio), que es el hermano del comprador y que fue la persona que recibió el pedido, pero no la persona que realizó el contrato de compraventa con [REDACTED].

2) El Servicio Técnico Oficial de la marca, atendiendo la incidencia surgida con el producto, tras el examen del microondas y las fotografías realizadas por el técnico que acudió al domicilio del reclamante, determinó que los daños que presentaba el producto, no se encontraban amparados por la garantía legal del producto, al presentar daños en la placa mica que se encontraba quemada, así como daños en el mueble interior que lo hacían irreparable.

Por el fabricante del producto, se facilita en el manual de instrucciones, información a seguir, para un correcto funcionamiento del Auto Clean.

3) Por los motivos expuestos, lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada por el reclamante, y asimismo, entendemos que no procede tampoco la devolución del importe reclamado por el microondas, ni un nuevo producto, puesto que el reclamante ni ha comprado, ni ha pagado ninguna cantidad a [REDACTED] por la mercancía objeto de reclamación, por lo que entendemos que ninguna cantidad le puede ser reintegrada, no existiendo ninguna relación contractual con el Sr. [REDACTED] que como se ha acreditado con la documentación presentada por esta parte, no es el comprador del producto.

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 parte reclamante al considerar que en el comprobante de compra consta la identidad y la dirección del comprador, que especificó para la entrega del microondas otro nombre y dirección, que son los mismos que los del informe de la visita técnica y que se corresponden con los del reclamante, por lo que está legitimado activamente para reclamar como consumidor por la incidencia en el funcionamiento de un producto que posee legítimamente y del que ha aportado la factura que obra en su poder.

En cuanto a la ejecución de la garantía del microondas, el servicio técnico enviado por la empresa reclamada se ha limitado a manifestar “presenta daños en la placa mica que se encontraba quemada, así como daños en el mueble interior que lo hacían irreparable”, que es una mera descripción de los daños observados, adjuntando el manual de instrucciones con la información a seguir para un correcto funcionamiento del Auto Clean, pero sin especificar las posibles causas de los daños, y que fueran debidas a un mal uso del aparato o a una incorrecta ejecución de la función Auto Clean.

En consecuencia, la empresa reclamada debe aplicar la garantía legal del producto, y no siendo posible la reparación y dado el tiempo transcurrido desde que se produjo la incidencia, debe abonar al reclamante 276,25 €, sin que deba abonar los intereses legales solicitados, y tiene a su disposición el microondas para su retirada sin coste del domicilio del reclamante.

DESESTIMAR la solicitud de abono de 276,25 € correspondiente a la penalización por retraso injustificado en la devolución, puesto que el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios, establece la posibilidad de solicitar el pago del doble del importe adeudado por parte del comprador en el caso de la falta de disponibilidad del bien adquirido o, también, ante la imposible prestación del servicio contratado, que no es aplicable al presente conflicto que versa sobre la ejecución de la garantía.



Comunidad de Madrid

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, 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.

Madrid, 20 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]