



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10149.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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: "compré un frigorífico americano modelo [REDACTED] el día 12 de junio de 2023 en la página web de la empresa, me lo entregaron definitivamente el día 24 de junio de 2023 (sábado), la entrega la reconocen el día 26 de junio de 2023. consulté a la persona que se puso en contacto conmigo y me dijo que el servicio técnico se pondría en contacto conmigo para la instalación del frigorífico, que si no la garantía no cubre. estamos a día 6 de julio de 2023 y aún no se ha puesto en contacto conmigo ningún servicio técnico. reclamé la instalación el día 27 de junio de 2023 y me volvieron a decir lo mismo. el número de reclamación es [REDACTED]. he llamado a la marca el día de hoy y no han recibido solicitud de instalación de ningún frigorífico para mi domicilio. intento ponerme en contacto telefónicamente con atención al cliente desde el día 28 de junio de 2023 y no hay manera, me persono el día 4 de julio en el centro comercial de pozuelo y me dicen que lo van a tramitar con urgencia. dos días después sigo sin recibir aviso de día de instalación. somos 4 personas en la familia y estamos sin frigorífico desde el día que retiraron el antiguo.".

Tras lo cual la parte reclamante solicita la instalación inmediata del frigorífico y compensación por el retraso y las molestias ocasionadas.

Consta acreditado en la documentación recibida que la empresa reclamada [REDACTED], es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, así como que dicha asociación ha intentado y agotado el plazo para alcanzar un acuerdo por mediación, tras lo cual y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, procede someter el litigio a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Resultado de dar audiencia a las partes:

La parte reclamanda, [REDACTED] comparece a la audiencia y manifiesta que en relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED], con motivo de la falta de conformidad por la demora en la instalación de un frigorífico americano [REDACTED], adquiridos en su día a través de la página web de [REDACTED] que, recabados los antecedentes oportunos al departamento de Atención al Cliente nos informan que la instalación se encuentra correctamente

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

realizada desde el 14/07/2023. Al tiempo, les informamos que se le ha ofrecido al reclamante, como deferencia comercial por las molestias ocasionadas, un año gratis de tarifa plana [REDACTED] para próximas compras que el cliente ha rechazado y un cupón descuento de 20 euros a lo que el cliente ha mostrado su conformidad.

De estas alegaciones de ha dado traslado a la parte reclamante.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y acepta la propuesta de la parte reclamada dando por finalizada su reclamación.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral emite el correspondiente **LAUDO CONCILIATORIO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, de conformidad a lo previsto en los artículos 42 y 48 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y el art 36 de la ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en este acto, se constata que las partes han llegado a un acuerdo que debe poner fin al arbitraje solicitado por la parte reclamante, en los términos antes expuestos. La conformidad o avenencia se concreta en la referida oferta de la parte reclamada y su aceptación por la parte reclamante, en base a lo cual se concede al citado acuerdo el carácter de laudo conciliatorio, dando por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

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.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]