



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10795.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En el mes de mayo instalan una campana según vendedor de las mismas característica que la anterior y a la fecha sigue tirando aceite como desde el primer día. Tras muchas llamadas a tienda (la mayoría sin respuesta) me derivan al servicio oficial de la marca acudiendo a revisar sin solucionar nada igual que el resto de instaladores. Nadie se hace cargo del problema.

Pretensiones: que cambien la campana por otra de una vez.

Cuantía reclamada 250,00 €.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter la reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

El día 12 de Mayo de 2023 realizamos la venta incluyendo la instalación/sustitución de unacampana decorativa que el cliente solicita por tener problemas con la existente, argumentando que estaba muy sucia y goteaba grasa. Le realizamos el cambio de la campana el 16 de Mayo de 2023 utilizando el tubo existente. Al llamar el cliente pasado mas de 1 mes, le damos el servicio de CAMBIAR el tubo de salida y detecta el montador que el TUBO Estaba ATORADO en la parte superior, por lo que HACIA EFECTO REBOCO, pero lo cambiamos y queda perfectamente corregida la salida de humos, pero el cliente nos insiste en que gotea grasa, por lo que mandamos al Servicio Técnico oficial y confirma que la campana NO TIENE NINGUN PROBLEMA (Adjuntamos parte e informe).

Observación: Las campanas NO GENERAN Grasa por si solas, el efecto del goteo tendrá que ver con el uso que se hace del sistema.

Por lo expuesto NO acedemos a la solicitud del cliente y SI nos acogemos al arbitraje de consumo.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que la campana no funciona correctamente porque cada vez tira más aceite. La instalación o el producto es deficitario.

Aporta nuevo escrito manifestando que el problema persiste y agrandado tres meses después sin solución por ninguna parte. Solicita que se solucione y revise la instalación, o que se cambie el aparato.

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito manifestando: Sigo con el problema y cada vez aspira menos y condensa más. Deben cambiar el aparato. Ruego se involucren lo mejor y antes posible dado el grado de malestar que produce en la cocina cuya actividad es diaria.

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 en el que pone de manifiesto:

En referencia al asunto, informar que a la fecha seguimos con el mismo problema del principio sin solucionarse. Adjuntamos fotos donde se aprecia que rezuma grasa de continuo considerando que no es normal en una campana nueva.

Rogamos que se solucione este asunto de la forma más eficaz, ya que lo hemos intentado de todas las formas posibles, hablando con instaladores y vendedor sin darnos solución alguna.

Adjunta dos fotografías.

La **empresa reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el servicio técnico de la marca, tras la reclamación, revisó el aparato y su instalación no presentando ninguna falta de conformidad y aportando el correspondiente informe probatorio, que no ha sido desvirtuado por la parte reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]