



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11147.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████ en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

██████████ 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado 13 de marzo de 2023 realizo pedido con nº ██████████ de Lavadora ██████ + retirada del antiguo. El servicio de "retirada de electrodoméstico" servicio abonado a parte del importe del electrodoméstico, incluye según reza en su página web, puesta en marcha del mismo. Los propios transportistas me colocan la lavadora en su lugar y conectan toma de agua, desagüe y toma de corriente, dejándola en marcha de lavado de prueba. Transcurrido un mes aproximadamente detecto que la puerta del armario bajo fregadero donde está la toma de la lavadora no cierra bien. Inspecciono y descubro que la toma está trasroscada y deja fugar una sutil gota que durante este tiempo se ha filtrado a todo el mueble y a la pared del salón colindante. Detecto daños en el mueble, pared de salón y suelo de parquet del salón. (Estos daños del salón se encontraban tras un mueble). Realizo la toma de imágenes pertinentes, conecto adecuadamente la toma de agua cercionándome de su estanqueidad y me pongo en contacto por email con el departamento de atención al cliente para comentarles lo sucedido. ██████████ me concierta la visita de un repartidor, que simplemente confirmó que ya estaba bien conectada y solucionada la fuga pero sin competencias para evaluación de daños.

No conforme, solicito la peritación de los daños provocados a consecuencia de una deficiente instalación y reparación de los mismos o el abono del importe correspondiente a dicha reparación. Inicio un intento de mediación a través de una empresa colaboradora de ██████████ denominada "Comité de mediación de confianza online". Y tras presentar alegaciones y documentación. ██████████ da la callada por respuesta y esta empresa da por nula la mediación.

██████████ dispone de todas las pruebas en formato de imagen y video de los daños referidos. Le fueron suministrados por email a su dirección de atención al cliente y además se adjuntaron también en la mediación inicial con la empresa mediadora. Y siempre he solicitado que sea un perito cualificado el que se persone en mi domicilio a realizar una estimación de los mismos.

Pretensiones: No conforme con la respuesta de silencio absoluto por parte de ██████████ solicito

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 peritación de los daños provocados a consecuencia de una deficiente instalación y reparación de los mismos o la indemnización del importe correspondiente a la reparación de los mismos. Iniciando este segundo proceso de mediación a través de un órgano público esperando obtener alguna respuesta de esta empresa.

Documentación que aporta:

Factura y acta de mediación de la empresa asociada a [REDACTED]

No adjunto fotografías ni videos de los daños por ser demasiado pesados para este trámite y porque ya fueron remitidos a [REDACTED] por duplicado. No obstante podré aportarlos nuevamente si fuese necesario y me dan un canal adecuado que soporte el volumen de los mismos.

Cuantía reclamada: 3.000,00 €

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 **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, formulando las siguientes alegaciones:

En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar.

Una vez revisada su reclamación, indicarles que desde la empresa de transporte nos informan que el pasado 16/03/2023 se realizó el montaje y puesta en marcha de su lavadora correctamente. Pasado dos meses, el 11/05/2023 el cliente indicó que la instalación de esta no estaba correcta y se concertó una nueva visita a domicilio para revisar la incidencia la cual quedó correctamente conectada el 22/05/2023.

Adjuntamos comprobantes tanto de entrega como posterior visita de la revisión de la instalación por la empresa de transporte. Si el producto presenta algún defecto deberá contactar con el servicio técnico de la marca.

Por lo que no podemos acceder a la solicitud del cliente.

Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

Por otro lado, pese a agradecer su ofrecimiento, lamentamos comunicarles que por cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online.

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

1º Si bien es cierto que entre la instalación del electrodoméstico y la detección de la fuga pasó un tiempo, diré en defensa de mis intereses que la conexión de la lavadora causante de la fuga, se encuentra en un mueble bajo fregadero, no en una zona a la vista de concurrida exposición. Que este mueble de cocina lo utilizo para almacenaje de diferentes productos de limpieza que, si bien se encontraba "despejado" para facilitar la instalación, habitualmente no está diáfano con un foco



Comunidad de Madrid

vigilante sobre la toma de agua.

2º Que me di cuenta de la fuga cuando noté que la puerta del mueble no cerraba bien, esto quiere decir que llevaba un tiempo empapándose poquito a poco, ya que no fue una fuga a caudal completo.

3º Que, en la foto demostrativa de una instalación correcta tomada por [REDACTED], el día 16 de marzo, se ve la toma de agua del lavavajillas que viene desde la derecha y no desde la izquierda donde está la lavadora. Mi cocina es así, es pequeña y las tomas de electrodomésticos se cruzan para evitar recodos, estrangulamientos y percances como el que nos ocupa.

Aporto de nuevo video de la noche que se detectó la fuga para que quede constancia de qué tubo perdía.

Foto hecha 13 días después de la detección de la fuga, de la toma de agua de la lavadora ya corregida por mí para evitar daños mayores. Evidentemente, está todo correcto.

4º Que entiendo que por "cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online." Pero Confianza Online la que me indicó lo siguiente y cito textualmente:

"Como quiera que [REDACTED] es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, la misma ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código de Conducta para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid de las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

Por todo ello, y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, mediante la presente carta remitimos al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid la documentación relativa a la presente reclamación, para que proceda a su resolución conforme a sus procedimientos y a la luz de las normas de conducta recogidas en dicho Código."

Adjunto documento al presente escrito. (ANEXO I)

5º Que hoy me comunican su negativa a admitir los daños y el día 31 me envían un perito a valorarlos. ¿Esto es un no pero sí?

6º Y como conclusión. Ante el escrito de alegación presentado por [REDACTED] ¿entiendo entonces por negativo el proceso de arbitraje, quedando exclusivamente la vía judicial?

La **empresa reclamada** contesta por escrito alegando:

Una vez revisada sus alegaciones, indicarles nuevamente que la entrega se realizó el pasado 16/03/2023 con su instalación y puesta en marcha correctamente. Pasado el plazo de dos meses, el 11/05/2023 el cliente indicó que la instalación de esta no estaba correcta y se concertó una nueva visita a domicilio para revisar la incidencia la cual quedó correctamente conectada el 22/05/2023. No tenemos constancia de ningún peritaje por nuestra parte solo la revisión realizada dicho día 22/05/2023.

Por lo que reiteramos que no podemos acceder a la solicitud del cliente.



Comunidad de Madrid

Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

Por otro lado, pese a agradecer su ofrecimiento, lamentamos comunicarles que por cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** sobre el fondo del asunto puesto que la parte reclamante manifiesta que la avería en la instalación de la lavadora ha quedado resuelta, y en relación con los daños y perjuicios que reclama no ha aportado documentación que acredite su existencia y alcance, ni presupuesto de reparación, ni características del mobiliario dañado. En consecuencia, este colegio arbitral carece de los elementos de juicio necesarios para la resolución del conflicto, de acuerdo con el artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]