



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13768.5/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 24 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 realiza el 9 de mayo de 2023 un pedido online- aspiradora [REDACTED] por un importe de 159 euros. Cuando la recibe está contenta con la misma pero se va fuera de Madrid, julio y agosto y cuando regresa (septiembre) comprueba que ya no aspiraba como antes y hacía ruido. Contacta con la reclamada y mediante informe técnico se determina que es por desgaste de los filtros, no cubiertos por la garantía.

Es informada de que el coste de reparación es de 42,79 euros y lo rechaza. Solicita arreglo de la misma o devolución de 159 euros abonados.

En la hoja de reclamación que presenta en el establecimiento en fecha 23 de septiembre de 2023, solicitaba arreglo de la aspiradora o devolución del dinero.

En enero de 2024, manifiesta que tiene el producto en su casa, pero no está de acuerdo con que le digan que no entra en garantía.

La empresa indica por escrito que la revisión del servicio técnico oficial de la marca ha determinado que no se puede aplicar la garantía a la incidencia, según informe técnico, y que si desea reparar, debe abonar el presupuesto adjunto.

En fecha 6 de junio de, reitera las alegaciones efectuadas anteriormente e informan que ofrecen a sus clientes tres años para la garantía de daños originales del fabricante, y en este caso tras la revisión del Servicio Técnico Oficial de la marca, desestiman la reparación en garantía del aspirador por presentar "*desgaste de filtros*", ya que entienden que son consumibles que no cubre la garantía.

Como la reclamante rechaza el presupuesto por importe de 42,79 euros, para cambio de filtro de alta eficiencia y filtro esponja, rechazan la solicitud de la reclamante.



## Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

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 la pretensión de la solicitante**, debiendo la entidad reclamada proceder a la reparación del aspirador [REDACTED] – [REDACTED], con cargo a la garantía legal del producto y de forma gratuita para la consumidora, siendo ésta la medida correctora más adecuada y proporcionada para conseguir la conformidad del bien.

La reclamante compra el producto el día 9 de mayo de 2023 y cuatro meses después, presenta un fallo de funcionamiento, por lo que acude el 8 de septiembre de 2023 a un servicio técnico oficial autorizado, para su diagnóstico.

En este centro elaboran un presupuesto por desgaste de los filtros indicando que son consumibles que no cubre la garantía, el importe de la sustitución del filtro de alta eficiencia y filtro esponja asciende a 42,79 €.

La normativa vigente en materia garantías, no contempla ninguna excepción para las “piezas consumibles” debiendo estar cubierto durante el mismo plazo que el producto mismo y aunque éstas puedan deteriorarse por el uso normal, entendemos que el transcurso de cuatro meses no es un plazo que justifique objetivamente ese desgaste, atendiendo a la naturaleza y especificaciones de este tipo de electrodomésticos, tratándose además, de un componente/accesorio sin el que no funciona el aspirador. Consta acreditado que el fallo se produce en los cuatro meses siguientes a su adquisición, y por tanto debe presumirse que éste es de origen.

El informe del servicio técnico, que recepciona el producto, hace mención a *daños externos visibles, producto rayado*, pero no refiere, que se haya dado un uso inapropiado al electrodoméstico, por lo tanto las piezas (filtros) y su sustitución, deben quedar cubiertos por la garantía.

La reclamante debe contactar con la tienda para que le den las indicaciones necesarias, y llevar el aspirador a establecimiento que le indiquen, para repararlo.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 24 de junio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted]