



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14094.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El 12 de Agosto de 2023 compré una nevera [REDACTED]. Cuando la llevaron a casa de mis padres, la dejaron instalada y les informaron que metieran los alimentos pasadas dos horas. Pasado este tiempo, metieron los alimentos y se empezó a formar una placa de hielo en la parte trasera. Días después, decidimos llamar al [REDACTED] para dar parte. El técnico de [REDACTED] se desplazó hasta el domicilio, confirmando que la nevera presentaba avería por un escape de gas. Después, decidieron enviar una nueva nevera (un nuevo modelo superior) que llegó el pasado Viernes 26/09/2023. Instalaron la nueva nevera ese mismo día a las 13.00 h, seguimos los pasos indicados por el técnico pero tampoco funcionaba (no enfría). Dimos aviso de la incidencia. A día 19/09/2023 la nevera averiada sigue en mi domicilio y no me devuelven el dinero. Se han abierto 10 reclamaciones al [REDACTED] y solo se culpan entre [REDACTED] venta a distancia y el [REDACTED] pero nadie me da una solución ni me devuelve el dinero.

Solicita: La devolución del importe de la nevera e indemnización por los daños causados durante todo este tiempo (alimentos, frescos, medicinas, pescado, marisco, carne etc... que hemos tenido que tirar). Bolsas de hielo diarias para poder mantener los alimentos. Más de 50, 60 llamadas, tiempos interminables de espera, visita al centro comercial de [REDACTED] sin que me den una solución, lo que me ha generado una gran ansiedad ante tal desesperación, sobre todo por ver indefensas a dos personas como mis padres, ambos mayores de 80 años. Por todo ello, solicito la cuantía entre devolución de nevera, gastos e indemnización: 1.800,00 €

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 **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

“Como consecuencia a la reclamación presentada ante [REDACTED] (en adelante [REDACTED] por la compra de un frigorífico de la marca [REDACTED] presentando una incidencia durante todo el proceso de compra y motivos de la reclamación expresados en anteriores documentos recogidos en el expediente:



Comunidad de Madrid

- Solicitamos una indemnización económica por todas las molestias ocasionadas, a convenir por ambas partes. Los motivos son obvios, recogiendo las fechas de compra y de resolución de incidencia, hemos estado varias semanas sin un electrodoméstico de primera necesidad en el domicilio, máxime en fechas como el verano.

- La falta de dicho electrodoméstico ocasionó la pérdida de todos los alimentos frescos (imposibles de contabilizar al momento) y mantener los pocos alimentos que pudimos tener en un cubo con hielos, alterando así la dieta de mis padres, personas mayores (ambas) de 80 años con patologías varias que pueden verse alteradas por la variación de la dieta y la falta de alimentos frescos.

- Enviaron otra segunda nevera, la cual tampoco funcionaba, lo que me hace reflexionar muy seriamente sobre la calidad de los productos que venden.

- La falta de comprensión y coordinación por parte del [REDACTED] en aportar una solución.

- El trastorno psicológico que supuso innumerables reclamaciones a través del servicio de compra online del [REDACTED] y presencialmente en el [REDACTED] de [REDACTED], sin llegar a ningún tipo de solución / acuerdo. Innumerables llamadas a su teléfono de atención al cliente y desplazamientos al [REDACTED] de [REDACTED], cuando mi residencia se encuentra bastante lejos del centro comercial.

- El primer técnico que acudió al domicilio, sobre el que pesa también una reclamación, diagnosticó que el aparato tenía una fuga de gas, probablemente ocasionada durante el transporte. Tampoco se hicieron cargo de dicho problema ni derivaron responsabilidades.

- Tuve que ser yo el que, desembolsando otra cantidad de 700 Euros aproximadamente, compré otra nevera (la tercera) para que mis padres pudieran hacer uso.

- Tuvimos que tener la nevera anterior metida en una habitación porque ni [REDACTED] ni el [REDACTED] llegaban a un acuerdo, echándose la pelota al tejado uno encima del otro. Nadie era capaz de coordinar una recogida.

- A petición del [REDACTED] se aportaron tickets de compra tanto míos como de mis hermanos en los que se reflejaban las compras que tuvimos que hacer para mis padres. Dichos tickets fueron presentados como alegación y pruebas en el expediente correspondiente.

- Se abrieron más de 10 reclamaciones de seguimiento on-line más las presentadas en el centro y a día de hoy no se ha dado respuesta ni resolución a ninguna.

Creo que sobran los motivos por los que el [REDACTED] debe indemnizar al cliente por este tipo de problemas / incidencias ya que en su debido momento me sentí absolutamente indefenso y frustrado sin entender que nadie pudiera aportar una solución a este tema y la impotencia que tenía al ver a dos personas totalmente ajenas e indefensas a este problema.

Yo mismo propuse que, si no contemplaban la indemnización económica, podría hacerlo a través de una tarjeta regalo para gastar en el centro, lo que sea.... Pero no pueden salir indemnes de esto. Más que nada porque, según su política, no entra dentro de sus valores como empresa tratar de esta manera a un cliente.

Tienen las fechas, los tickets de compra, facturas, reclamaciones puestas a través de la [REDACTED] y del centro comercial, reclamaciones por llamadas, todo está recogido en el expediente. Solo queda que el [REDACTED] cumpla con su política de atención al cliente de la que tanto alardea.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** no aporta alegaciones.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que no atendió debidamente la reclamación sobre la segunda nevera estando en garantía, siendo éste un producto básico que requiere de un debido seguimiento de la incidencia, y sin dar respuesta la empresa a las sucesivas reclamaciones formuladas por la parte reclamante, que finalmente optó por solucionar él mismo el problema comprando otro aparato. En consecuencia, la empresa debe **compensar a la parte reclamante abonándole 30 €**, sin proceder más abonos al no estar justificados y acreditados daños y perjuicios económicos, siendo los tickets de compra aportados de fecha posterior a la incidencia, ni constar documentación fotográfica de los alimentos dañados para su valoración por estimación.

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]