



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14694.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [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./D^a [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: que el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED], con fecha 18 de julio de 2022, por un importe de 305 Euros. Según alega el reclamante, tras solicitar la ejecución de la garantía a la reclamada, desde ésta tras varias conversaciones y diversas informaciones recibidas, a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una solución satisfactoria. Solicita el reembolso del producto defectuoso rechazando el cambio o reparación del mismo.

La parte reclamante alega que el producto se estropea en garantía. Pierden el producto una semana y media. Van cambiando de versiones constantemente. No contestan sobre lo que yo les indico telefónicamente y por correo electrónico de lo que puede ser la avería, mal sellados los bornes. No lo envían a Suiza aunque no lo ven claro y ellos mismos lo dijeron. La reparación vale más del doble que el producto. No hay diagnóstico motivado. Simplemente el arreglo es antieconómico y la avería no atribuible a defecto de fábrica, pero no indican entonces como se ha podido romper. No se avienen a un acuerdo haciendo una oferta a todas luces insuficiente. Los plazos han sido en todo momento excesivos, perdiendo el producto, tardando en recogerlo y más en entregarlo, haciendo la proforma del arreglo el 27 de julio, llamadas que no se producen porque el sistema se ha caído, etc. El producto ha resultado defectuoso (como demuestran las fotos) en el plazo legal de la garantía de 2 años. El uso ha sido absolutamente adecuado y conforme al esperado y al manual de instrucciones. En ningún caso se ha producido un uso incorrecto o un daño de algún tipo por mi parte. Teniendo en cuenta que el daño o defecto producido ha tenido lugar en el plazo legal de garantía previsto, de 2 años, les solicito la devolución del importe íntegro del producto, 305€ al quedar demostrado que el servicio postventa carece de toda profesionalidad, que la atención recibida ha estado plagada de excusas constantes buscando la excusa para no arreglar el producto, que no han intentado en ningún momento arreglar la situación ni llegar a un acuerdo medianamente aceptable. Desestimo que me



Comunidad de Madrid

arreglen o cambien el producto pues me han demostrado que sus productos no tienen fiabilidad y mucho más si tengo un daño o problema con el mismo, solicitando el reintegro del importe pagado para no tener relación comercial ni ahora ni en el futuro. Resumen parte 2 El 26 de septiembre presento solicitud de mediación ante la Secretaría Técnica de Confianza Online, El proceso dura hasta el 9 de octubre. En el mismo reconocen que determinan que ha existido manipulación indebida del producto, pues: “es imposible que el aparato se suministrara sin la silicona de los bornes” “que de haber sido así debería haber sido informado y documentado con fotografías antes de proceder a su instalación Y “están dispuestos a excepcionalmente cubrir con los gastos de la mitad del pvp del producto $305/2 = 152,5\text{€}$ ”. Solicita la devolución del dinero integro o en su defecto 249€ que corresponde con 80% del precio de compra. Cuantía reclamada 249,00 €.

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, dado que el bien está en garantía y que la empresa no le dice nada de los bornes, se acuerda que, dado que el reclamante pide inicialmente la totalidad, aunque en sus alegaciones da alternativas a la baja, siendo el reclamado quien debe acreditar que no se trata de un defecto de origen, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el total del importe del producto, 305 euros**, pudiendo recoger el reclamado, a su costa, el bien en el plazo de dos meses a partir de la notificación del presente Laudo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL