



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00838.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de septiembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

He reclamado a la empresa la sustitución de estas dos piezas de repuesto compradas hace unos meses conforme a la garantía. Estos productos son el anillo y el marco de la ventana de mi lavadora, puesto que uno de los agujeros de tornillo que une a las dos piezas, no encaja simétricamente con el otro. Por tanto, se trata de una falta de conformidad (defecto de fábrica), siendo de aplicación Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios ("El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega" y durante los dos primeros años se presume que es responsabilidad del vendedor salvo prueba en contrario),

Tras no recibir respuesta a mi correo del día 30 de noviembre, contacto telefónicamente el día 4 de diciembre, y tras exponer los hechos la operadora esgrime una sucesión de causas por las que, a su juicio, no tendría derecho a la garantía legal.

En primer lugar, me pregunta por la fecha de la compra del electrodoméstico, tratando de confundir la garantía de los repuestos, con la de la lavadora. Cuando le explico que no solo no estoy reclamando la garantía de la lavadora, sino que he comprado las piezas precisamente porque el electrodoméstico no está en garantía y que, por tanto, esos productos tienen la suya propia, improvisa dos argumentos: por un lado, que las piezas solo estarían cubiertas si tuviese contratada una garantía adicional que comercializa Bosch, y por otro lado, que si los productos comprados no son instalados un técnico de Bosch, la garantía queda anulada.

Es importante señalar que tampoco se trata de una reclamación de garantía de una reparación previa (cubierta por la garantía del propio electrodoméstico), sino que son unos repuestos individuales que compré directamente al propio fabricante.

Una vez analizados detenidamente los diferentes términos y condiciones publicados en la propia web de la marca, como la normativa aplicable, concluyo que; Lo que la operadora pretendía aplicarme, es la garantía comercial de Bosch, que además de no tener relación con la garantía legal, es válida solamente para los electrodomésticos, y no para el resto de productos a la venta.



Comunidad de Madrid

Así se aclara en las condiciones de la misma: "Las presentes condiciones, que describen los requisitos y ámbito de aplicación de nuestra garantía, no afectan a las obligaciones legales de garantía derivadas de la compraventa con el consumidor final. Es decir, como consumidor, tiene derecho según la garantía legal a las medidas correctoras de forma gratuita en caso de falta de conformidad de los bienes. Ello comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes sean puestos en conformidad."

Solicito la sustitución de las dos piezas por otras iguales, sin ningún coste para mi y en un plazo razonable. Anillo 00715042 Marco de ventana 00366232.

LA EMPRESA RECLAMADA presenta un escrito el día 4 de julio de 2025 y expone lo siguiente:

Nos dirigimos a ustedes en respuesta a la solicitud de arbitraje de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid a nombre de [REDACTED] en relación con su lavadora BOSCH modelo WAE20067EE/27.

En aras a dar una solución definitiva al problema planteado por el reclamante, nos pusimos en contacto telefónico con el mismo el día 26 de junio de 2025, con el fin de trasladarle la solución que ofrecíamos para el presente caso; la visita gratuita de un técnico para verificar el problema con los repuestos que no pudo instalar en su día, de tal manera se podría comprobar in situ el estado del aparato y de los repuestos y se pueda dar solución al problema.

El Sr. [REDACTED] manifiesta que había adquirido una lavadora nueva, por lo que no cuenta con la antigua, causa de la reclamación, ni con los repuestos, lo que imposibilita la actuación y el análisis por nuestro servicio técnico de si estábamos ante una falta de conformidad del producto u otra causa. En todo caso, y ante esta situación, como deferencia con el reclamante, se le ha reintegrado el importe de los repuestos adquiridos.

EL RECLAMANTE mediante escrito de 9 de julio de 2025, realiza las siguientes manifestaciones:

Habiendo recibido su petición de dar respuesta a las alegaciones presentadas por el reclamado; Manifiesto que es falso lo afirmado respecto a que "como deferencia con el reclamante, se le ha reintegrado el importe de los repuestos adquiridos".

El reintegro del importe no es en ningún caso una deferencia que generosa y voluntariamente haya ofrecido el empresario, sino el cumplimiento extemporáneo de las obligaciones legales recogidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Concretamente, en lo que respecta a la garantía legal de los productos adquiridos por su falta de conformidad, y a mayor abundamiento, de la aplicación sistemática de los siguientes preceptos: En primer lugar, "Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad."



Comunidad de Madrid

Por otro lado, “Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.” En mi caso, había elegido la sustitución, obteniendo la negativa por parte de la empresa, que ofrecía una alternativa no contemplada en la normativa, como es la visita de un técnico.

Esa solución es la que ya ofreció en su día, por lo que no es válida su alegación a fin de terminar con el presente procedimiento, ya que se trata de una simple reiteración de la causa que dio origen al conflicto. Todo ello, porque como también vuelve a afirmar en sus alegaciones, tal visita estaba preordenada a que “de tal manera se podría comprobar in situ el estado del aparato y de los repuestos”.

Como ya he explicado en mi solicitud de arbitraje, la falta de conformidad y la garantía de los productos que se reclaman es respecto a los repuestos, y no en relación al aparato. De hecho, la compra de los repuestos es consecuencia de que previamente se había descartado mediante visita del técnico que los repuestos estuvieran cubiertos por la garantía del aparato, puesto que había transcurrido el plazo de garantía del electrodoméstico.

Continuando el repaso legal, el mismo artículo dice que “Las medidas correctoras para la puesta en conformidad se ajustarán a las siguientes reglas: b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor o usuario de la falta de conformidad. c) Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el consumidor o usuario. No habiéndose cumplido las anteriores reglas, procedía el reembolso del importe pagado, por aplicación de lo siguiente: “El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos: b) El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato. f) El empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario”

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 19 de julio dd 2025, realiza las siguientes alegaciones:

I. Sobre las últimas alegaciones de [REDACTED]. 1. Errónea equiparación entre reembolso y cumplimiento de la garantía legal o La empresa sostiene que la devolución del precio “satisface de forma total” mi derecho, presentándolo como “deferencia” y motivo de archivo del expediente o Error de derecho:

♣ El art. 120.4 TRLGDCU exige que la medida correctora elegida por el consumidor (en mi caso, sustitución) solo puede ser denegada si resulta imposible o desproporcionada frente a la alternativa (arts. 118 y 119). La empresa no ha acreditado tal imposibilidad ni ha justificado la desproporción económica.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

♣ El reembolso es un remedio subsidiario (art. 121.1.c y f), procedente únicamente cuando la reparación o sustitución no se realizan “en un plazo razonable” o el empresario declara que no las llevará a cabo. Aquí fue el propio empresario quien rehusó la sustitución desde el inicio y posteriormente, solamente tras la presentación de la solicitud de arbitraje, procedió al reembolso, invirtiendo el orden jerárquico.

2. Inversión de la carga de la prueba ignorada o [REDACTED] afirma que “no se ha podido verificar” la falta de conformidad, insinuando que correspondía al consumidor acreditarla o Error de derecho: El art. 120.1 TRLGDCU presume que toda falta de conformidad aparecida dentro de los dos primeros años existía ya en la entrega, salvo prueba en contrario que debe aportar el empresario. La empresa no puede condicionar la eficacia del precepto a una verificación que desacredite la presunción, ya que su mera duda no puede volcar la carga probatoria sobre el consumidor.

3. Confusión deliberada entre garantía del electrodoméstico y de las piezas o La empresa volvió a plantear la visita del técnico para “comprobar el estado del aparato”, a pesar de que mi aclaración sobre la reclamación sobre repuestos es independiente a la garantía de la lavadora. o Error de derecho: El defecto alegado se refiere a la idoneidad de los repuestos como bienes autónomos (arts. 115 y 116 TRLGDCU). La antigüedad del electrodoméstico (10 años) es irrelevante y la aplicación de la garantía de este estaba descartada desde antes de comprar los repuestos defectuosos.

4. Visita técnica ya practicada y resultados previos o Tal y como consta en mis alegaciones anteriores, un técnico oficial del fabricante (al ser también proveedor de mi seguro de hogar) ya verificó el aparato antes de la compra de los repuestos, concluyendo que la avería no estaba cubierta por la póliza de la lavadora y aconsejando la adquisición de las piezas. o La oferta empresarial de una segunda visita es redundante y no atiende a la medida correctora solicitada (sustitución de los repuestos defectuosos).

II. Necesidad de laudo arbitral

1. Persistencia del conflicto jurídico o Existe discrepancia sustancial sobre la interpretación y aplicación de los arts. 118-121 TRLGDCU (orden de remedios, presunción de falta de conformidad, gastos). Mientras no se reconozca mi derecho a la sustitución, así como la indemnización por daños y perjuicios derivados de la demora, la controversia subsiste.

2. Eficacia y ejecutividad o El laudo arbitral dictado por la Junta Arbitral posee carácter vinculante y ejecutivo (art. 37 Ley 60/2003 de Arbitraje), garantizando el cumplimiento de la obligación de conformidad o, en su defecto, la indemnización correspondiente. La simple devolución del precio —sin reconocimiento de responsabilidad— carece de la seguridad jurídica necesaria y permitiría a la empresa reiterar la misma práctica con otros consumidores. Este es el motivo principal por el que acudí a la vía de arbitraje, al considerar la gravedad y el perjuicio de las prácticas de la empresa al aplicar la garantía de manera contraria a la norma, y por tanto, la necesidad de que un organismo externo y vinculante lo corrija.

3. Interés general y prevención de prácticas abusivas o La cuestión trasciende al caso individual: la empresa ha incurrido en práctica comercial desleal al condicionar la garantía a la intervención de sus propios técnicos y desinformar sobre la cobertura legal.



Comunidad de Madrid

III SOLICITO a la Junta Arbitral:

1. Que tenga por contestadas las alegaciones de la empresa, desestimándolas en su totalidad por los graves errores de derecho señalados.
2. Que dicte laudo estimatorio, declarando la existencia de falta de conformidad de los repuestos y condenando a [REDACTED] o A la sustitución gratuita de los repuestos defectuosos o, si ello resultase imposible, o A indemnizar al reclamante por el importe íntegro abonado más los daños y perjuicios derivados de la demora (arts. 1101 y 1108 C.c. y art. 122 TRLGDCU)

4 bis. Sobre la supuesta “buena fe contractual” alegada por la empresa

La empresa sostiene que «no ha existido negativa a la sustitución» y que se limitó a ofrecer «una solución técnica objetiva, conforme al principio de buena fe contractual (art. 1258 CC), y posterior devolución sin imposición de trámite adicional alguno» Ello resulta jurídicamente insostenible por los motivos que siguen: Solo tras siete meses de inactividad (contacto telefónico del 26 junio 2025) procedió al reembolso –sin ofrecer entonces la sustitución–, lo que evidencia una negativa tácita a ejecutar la medida correctora elegida, incumpliendo el plazo razonable exigido por el art. 118.5 TRLGDCU El art. 1258 CC impone a las partes cumplir de buena fe las obligaciones derivadas del contrato; no legitima sustituir unilateralmente la prestación debida por otra que el empresario considere más conveniente.

La buena fe exige cooperar para satisfacer el derecho del consumidor, no demorar su ejercicio ni alterar el orden de remedios fijado por la ley (sustitución y reparación son preferentes al reembolso: arts. 118-121 TRLGDCU).

El reembolso tardío no subsana la infracción ya cometida: el consumidor fue privado durante meses del uso del bien conforme, contraviniendo el art. 118.6 b)-c) TRLGDCU (puesta en conformidad “en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes”).

La devolución del precio, sin reconocimiento de responsabilidad, priva al consumidor de otros efectos de la garantía (p. ej., indemnización de daños, gastos accesorios, etc.), razón por la cual subsiste el interés legítimo en obtener un laudo que declare la falta de conformidad y condene a la empresa.

En consecuencia, no puede admitirse que la empresa actuara conforme a buena fe ni que haya satisfecho plenamente mi derecho; por el contrario, procede que el órgano arbitral declare la infracción de los arts. 118-121 TRLGDCU y resuelva en los términos solicitados en el apartado III de mi anterior escrito, que vuelvo a formular para mayor claridad y concreción:

- Declare que los repuestos presentaban falta de conformidad y que [REDACTED] incumplió su obligación legal de poner el bien en conformidad mediante sustitución dentro de un plazo razonable (arts. 118-120 TRLGDCU).
- Reconozca que el reembolso efectuado por la empresa no constituye satisfacción íntegra de la garantía legal solo tras iniciarse el presente procedimiento, y condene a la empresa a: o Abonar los intereses legales, correspondientes al precio de los repuestos, calculados desde la fecha de pago (21 junio 2024) hasta la fecha efectiva del reembolso, en aplicación de los arts. 1101 y 1108 Código Civil. o Indemnizar los daños y perjuicios ocasionados por la demora e incumplimiento, con arreglo al art. 122 TRLGDC.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

El Órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del consumidor por la que pide que se dicte un laudo : *declarando la existencia de falta de conformidad de los repuestos y condenando a [REDACTED] : o A la sustitución gratuita de los repuestos defectuosos o, si ello resultase imposible, o A indemnizar al reclamante por el importe íntegro abonado más los daños y perjuicios derivados de la demora*” en el siguiente sentido:

El reclamante adquiere un producto el 20 de junio de 2024 apareciendo documentado en el expediente una reclamación a la empresa – por falta de conformidad con los artículos recibidos- el día 30 de noviembre de 2024.

Se hace necesario centrar el objeto de la controversia en la conformidad o no conformidad las piezas compradas.

Según manifiesta el reclamante “*el tornillo no encaja*” por lo que no se cumpliría con el criterio objetivo/subjetivo requerido por la normartiva para entender conforme los productos.

Por otro lado existe una presunción al favor del consumidor: *toda falta de conformidad aparecida dentro de los dos primeros años existía ya en la entrega, salvo prueba en contrario que debe aportar el empresario.*

En consecuencia resulta de aplicación lo establecido en el artículo Artículo 117.1 del TRLGCUYU que establece un régimen de responsabilidad del empresario y unos derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, *El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.*

Debe la empresa reclamada- si no lo ha hecho en el momento de recepción del presente laudo- reintegrar al reclamante la cantidad de 43,01 euros abonadas por las piezas no conformes, declarándose formalmente la resolución del contrato de compraventa ya que en un plazo razonable no se atendió a la solicitud de sustitución de esas piezas.

NO procede el abono de ninguna otra cantidad solicitada por ningún otro concepto ya que el reclamante no acredita, por ningún medio, los perjuicios o posibles daños acaecidos como consecuencia de este conflicto.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.