



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09482.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 solicitud de arbitraje de 18/07/2024 que puede resumirse en que la reclamante compró una lavadora el 09.07.2024 con instalación incluida, que se instala incorrectamente, cortando la boca de la manguera; el 13.07.2024 acude un técnico para arreglarla, pero, al no poder hacerlo, solicita el cambio de lavadora. A día 18.07.2024, seguía sin solución el problema. SOLICITA: "Cambio de lavadora por una nueva y recogida de la mal instalada, o recogida de la lavadora mal instalada y devolución del dinero de forma urgente".

La parte reclamante aporta junto con la solicitud de arbitraje:

- Justificación de las reclamaciones presentada al SAC de la mercantil reclamada.
- Hoja de reclamación presentada en establecimiento de la reclamada el 17.07.2024.
- Factura de compra de la lavadora:

FACTURA Nº
00904083268
ORIGINAL

N.I.F.
[REDACTED]

FECHA DE EMISIÓN
06/08/2024

Fecha	Centro	Operación	Descripción	Cont.	Imp. Unit. s/ IVA	Tipo	Importe
10/07/24	0090	90334464	FRIGO NO FROST COMBI	1	617,48	21,00%	747,15
02/07/24	0090	06625596					
18/07/24	0090	91390101	LAVADORAS CARGA FRONTAL	1	371,61	21,00%	449,65
02/07/24	0090	06625596					
SUMA							1.196,80
TOTAL EUR							1.196,80

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 reclamante aporta escrito del 05.08.2024 en el que actualiza el estado de la reclamación: "A día de hoy, 5 de agosto de 2024, seguimos prácticamente en la misma situación que desde el 19 de julio, cuando presentamos la reclamación. La única diferencia es que vinieron unos repartidores el día 29 de julio a retirarnos la lavadora y en el momento de estar en nuestro domicilio, le anularon la recogida. Nos comentaron que no se podía realizar un cambio de la lavadora, sin motivo aparente, pues los instaladores, el 9 de julio, fueron quienes decidieron cortar la boca de la manguera, dejando la lavadora inútil y sin garantía. El 31 de julio, sin embargo, recibí otro mensaje en el que me confirmaban otro pedido y que me avisarían cuando estuviera en la agencia de transporte." Solicitando que: "Transparencia, no informan de absolutamente nada. He tenido que cambiar ya vacaciones por este tema y, sobre todo, reclamo mi dinero, pues casi un mes después de la compra de la lavadora, no he podido hacer uso de ella por factores externos a mí. Además, nos comentaron que el cambio se realizaría el 28 de julio. Personalmente me aseguré si era ese día, porque me extrañaba que lo hicieran en domingo. No vinieron, no avisaron. El día siguiente vinieron y estando en el domicilio, nos anularon la recogida. No tenían ni la nueva lavadora."

La reclamación se tramita a través de Confianza Online sin solucionarse la controversia puesto que, si bien se le iba a hacer entrega de la lavadora el 27.08.2024, la reclamante solicita una indemnización por todo lo ocurrido.

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 reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 23/01/2025 en el que manifiesta que "En relación con el procedimiento arbitral que nos trasladan, relativo a la reclamación formulada por [REDACTED], como consecuencia de la incidencia surgida con la compra e instalación de una lavadora LG, adquirida a través de la web de [REDACTED], les informamos que, tras recabar la información al Servicio de Atención al Cliente de Venta a Distancia, éste nos indica que, con el fin de dar solución a la reclamación planteada y en cumplimiento con la garantía legal del producto, se procedió al cambio de la lavadora por otra en perfecto estado de funcionamiento, quedando correctamente instalada. Posteriormente la Sra. Gador informó que la goma de la nueva lavadora goteaba una pequeña cantidad de agua, motivo por el que se le ofreció enviar al Servicio Técnico Oficial de la marca para proceder a su revisión y en su caso a su reparación, no aceptando la cliente el ofrecimiento, motivo por el que no se ha podido acudir a su domicilio para su solución.

Asimismo, les informamos que, como atención comercial por las molestias ocasionadas, se ha procedido a ofrecer a [REDACTED], un vale compensación por importe de 50 euros por las molestias ocasionadas, que se le ha remitido a su correo electrónico."

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 12.02.2025 reiterando sus manifestaciones anteriores y actualizando su petición: "El día 6 de agosto, avisándome el técnico un día antes, deciden cambiarnos la lavadora. Nos aseguramos que lo hagan bien, aunque nos pareció que uno de los técnicos no sabía muy bien lo qué hacía... De hecho, les pedimos que probaran la lavadora y cuando lo hicieron, salieron unas gotas, y nos dijeron que era normal. Como nosotros, ya, después de tantos días, estábamos hastiados, confiamos en ellos y hasta día de hoy, la lavadora sigue sin funcionar al 100% correctamente, pues salen unas gotas cuando se usa. Tenemos de hecho, bajo el desagüe, un cubo para que no se empape el suelo.



Comunidad de Madrid

Nos dijeron desde [REDACTED] que enviarían de nuevo a un técnico a revisarlo, pero teniendo en cuenta el resultado de las múltiples actuaciones previas no queremos arriesgarnos a que estropeen del todo la lavadora. Nos consta, porque así nos lo comunicaron los técnicos que las personas que envían no son profesionales si no transportistas con algún cursillo básico para instalar los electrodomésticos lo que refuerza nuestra decisión de no querer que envíen a nadie más a solucionar una avería que supera su conocimiento.

Por todo esto, pedimos que nos indemnicen, mediante transferencia, con el valor equivalente a la lavadora. Tuvimos tenido que estar 1 mes y medio lavando la ropa en casas de familiares que viven a 25 kilómetros o directamente a mano. Asimismo, adelantamos a la vuelta de un viaje para recibir la nueva lavadora y nadie vino con las consecuentes pérdidas económicas que ello supuso. Consideramos que son causas más que suficientes para que se nos indemnice con lo solicitado, no con un cupón de 50 € para gastar en [REDACTED], establecimiento en el que no tenemos intención de consumir nunca más."

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD** con las siguientes consideraciones:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, habiendo procedido ya la mercantil reclamada al cambio de la lavadora por una nueva y compensándola con un 10% del valor del electrodoméstico.

A la vista de las nuevas pretensiones, con el ánimo de no iniciar un nuevo procedimiento arbitral que pueda perjudicar a la reclamante y habiendo ofrecido la reclamada la atención en garantía del producto, la mercantil reclamada deberá enviar al servicio técnico oficial de la lavadora a fin de dejar el bien en perfecto estado de uso o, en su defecto, verificar el estado actual del mismo, corriendo los gastos a cargo de la empresa reclamada. Se desestima la pretensión de indemnización del valor total de la lavadora, habiéndose compensado ya a la reclamante, no acreditando ni justificando, en cualquier caso, los daños y perjuicios económicos en el expediente.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 13 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]