



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11263.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 20/08/2024: "El pasado 6 de Agosto se presentó una reclamación vía telefónica a [REDACTED] debido a que el frigorífico, comprado recientemente, dejó de funcionar (incidencia 240806-009555). El frigorífico fue comprado el 26 de Noviembre de 2022 en la tienda [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes, y el envío y entrega efectiva se hizo el día 3 de Diciembre de 2022, por lo que aún se encuentra en garantía. El viernes día 9 de agosto técnico que nos envía [REDACTED] se desplaza para inspeccionar la nevera y, tras varios chequeos, indica que los circuitos tienen varias fugas y que no es reparable, que, y cito palabras textuales: "[REDACTED] se encarga, el lunes les cambian la Nevera". Se le comenta la posibilidad de introducir gas en la nevera para poder aguantar el fin de semana los alimentos, pero nos indica que "no merece la pena" ya que se escapará todo el gas. A partir de este punto no volvemos a saber nada por parte ni de [REDACTED], ni del servicio técnico. Ante la falta de acción por parte de ambos, nos hemos visto en la obligación de llamar a diario al teléfono de atención al cliente, sin embargo, su respuesta es siempre la misma: Toman nota y en 24H se pondrán en contacto con nosotros. A día de hoy, 20 de Agosto, nunca se han puesto en contacto con nosotros, hemos tenido que ser nosotros los que, diariamente, nos pongamos en contacto con ellos para ver el estado de la reclamación (No se ha hecho nada). Mientras tanto, nos comunicamos con el servicio técnico que revisó la nevera y nos hacen llegar vía Whatsapp el informe del técnico (no se entregó copia en el momento de la visita.) El miércoles 14 de Agosto nos desplazamos a la tienda donde compramos el electrodoméstico y hablamos con un empleado de atención al cliente: [REDACTED]. Tras atendernos muy correctamente, nos indica que, aunque no es lo habitual y dado que la sección donde se puso la reclamación no está llevando a cabo ninguna acción, ellos se hacen cargo de gestionarlo con la parte de online y que nos dirán algo pronto (le enviamos la factura y el parte técnico por email). Al no recibir ninguna llamada, realizamos un segundo desplazamiento a tienda el Viernes 16 de Agosto. En esta ocasión nos ayudó [REDACTED], del servicio de atención al cliente, area de reparaciones de la tienda [REDACTED] en San Sebastián de los Reyes (donde realizamos la compra) Tras una serie de llamadas, nos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

indica que el encargado de Gama Blanca, [REDACTED] está al tanto del problema y nos dice que están pendientes de recibir el informe del técnico donde indique que no es reparable. Contactamos de nuevo con el servicio técnico, indicando que en el parte no se indica que el frigorífico no es reparable. El técnico nos dice que ha pasado la nota ya 4 veces a [REDACTED] (cada vez que le hemos llamado, por hacernos el favor al vernos desesperados) pero que el diagnóstico de que no es reparable le compete a [REDACTED], no lo tiene que escribir él. Hoy día 20 de junio volvemos a la tienda física de [REDACTED] y nos siguen diciendo que están esperando el informe del técnico, estamos como el primer día. Mientras tanto, llevamos 16 días sin frigorífico en el mes de agosto, y tras llamar nuevamente hoy al servicio de atención al cliente, nos indican como siempre, que "Pasan nota y se pondrán en contacto con nosotros en 24H."

Solicitud: "Hemos intentando por todos los medios que nos den una solución de forma amistosa, pero ya no solo es un perjuicio moral, en cuanto a sentirnos desamparados, es que también hay un perjuicio económico, ya que hemos tirado toda la comida que había en la nevera y llevamos 16 días comprando al día los alimentos para 4 personas y asumiendo un riesgo de intoxicación alimentaria por deterioro de los alimentos con el calor de agosto. 1º Ruego abonen el importe de la nevera, ya que me dispongo a comprar una nevera nueva porque no podemos seguir 15 días más sin nevera, esperando algún tipo de resolución. Ni se ha reparado ni se ha sustituido tras 16 días insistiendo. 2º Además, puesto que no es sencillo de cuantificar, solicitamos una indemnización de 10€ por día a contar desde el momento en que el técnico puso en su conocimiento que la nevera no era reparable (el día viernes 9 de agosto) para compensar en lo posible la pérdida de tiempo y dinero en desplazamientos, llamadas, visita al Ayuntamiento de nuestra localidad y solicitud de información al área de consumo de At. Al Ciudadano de la Comunidad de Madrid (consulta 01938261) y toda la comida que hemos tenido que tirar por no poder almacenarla con un mínimo de seguridad alimentaria".

La reclamante aporta:

- Factura emitida por la empresa reclamada, de 26.11.2022, de compra de un frigorífico Candy CCE3T620FW, por importe de 429 €.
- Informe del servicio de asistencia técnica, de 09.08.2024, donde consta: "El congelador no congela y la nevera no enfría". Trabajos realizados: "No enfría frigorífico. Parte congelador enfría poco. Falta de gas."
- Correo electrónico de la empresa reclamada, de 19.08.2024, abriendo incidencia en relación con la reparación del frigorífico, donde se observan las llamadas de la reclamante y las gestiones realizadas por la empresa, entre el 07.08.2024 y el 16.08.2024.
- Correo electrónico de la reclamante, de 19.08.2024, a la empresa reclamada en la que comunica que el informe del servicio técnico ya se envió a la empresa reclamada el 16.08.2024, reiterándose en su solicitud de cambio de frigorífico.

La empresa reclamada presenta escrito de 13/12/2024 en la que manifiesta que: "...desde tienda hemos recibido el parte de revisión que le facilitaron en el cual se indica que el frigorífico no funciona correctamente. Por nuestra parte, hemos solicitado al servicio técnico oficial de Candy que acuda a su domicilio a la mayor brevedad posible para que genere un parte en el cual nos indique lo que sucede con el producto. En caso de que, efectivamente, el servicio técnico dictamine que el artículo debe ser cambiado, desde tienda lo gestionaríamos una vez Candy nos facilite los datos. De igual modo, si el artículo que usted compró originariamente no estuviera ya disponible, desde tienda trataremos de encontrar un producto de similares características para poder solucionar su problema cuanto antes".

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



Comunidad de Madrid

La reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

- Consta en el expediente informe del servicio técnico del 09.08.2024 en el que se refleja que el congelador no congela y la nevera no enfría por falta de gas,
- El producto está en garantía puesto que se compró el 26.11.2022, por lo que tiene 3 años de garantía, (Según establece el artículo 120 "Plazo para la manifestación de la falta de conformidad" del 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 (en adelante, R.D.Lvo. 1/2007)
- Estamos dentro del plazo de presunción legal de 2 años a favor del consumidor de que si surge alguna avería esta se presume que es de origen; la avería surge el 09.08.2024, no habiéndolo desvirtuado la empresa reclamada (según establece el artículo 121 "Carga de la prueba" del R.D.Lvo. 1/2007)
- Desde que el servicio técnico acudió al domicilio del reclamante el 09.08.2024, la empresa reclamada no ha atendido la reparación en garantía del frigorífico. A fecha de 13.12.2024 la empresa confirma haber recibido el parte de "revisión" (que es realmente un parte del servicio de asistencia técnica donde ya consta que el frigorífico no funciona y que tiene fecha de agosto) y manifiesta, cuatro meses después de la visita del servicio de asistencia técnica, que van a solicitar al servicio técnico oficial de Candy que acuda a su domicilio a la mayor brevedad posible para que genere un parte en el cual nos indique lo que sucede con el producto.

La normativa actual sobre garantías establece que las gestiones para atender en garantía la falta de conformidad de un producto 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; en este caso, desde agosto de 2024 la empresa no ha dado solución al reclamante (según establece el artículo 118.4.b) del R.D.Lvo. 1/2007).

- Las actuaciones deben llevarse a cabo sin originar mayores inconvenientes para el consumidor teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes (según establece el artículo 118.4.c) del R.D.Lvo. 1/2007); en este caso, estamos ante la avería de un frigorífico que se produce en pleno mes de agosto (artículo de primera necesidad, encuadrado dentro del catálogo que establece el Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera).

La reclamante, atendiendo a las indicaciones del técnico de que no tenía arreglo el frigorífico, viendo la falta de atención por parte de la empresa reclamada (responsable en garantía según establece el artículo 117 del R.D.Lvo. 1/2007) al no atender en un plazo razonable la reparación/sustitución, vista la finalidad del bien, se ve obligada a adquirir otro frigorífico, solicitando por tanto la resolución del contrato y devolución del importe (artículos 118 y 119 del R.D.Lvo. 1/2007)



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante de resolución del contrato de compraventa del frigorífico objeto de arbitraje, ante la falta de atención en garantía por parte de la empresa reclamada, debiendo abonar a la reclamante el importe de adquisición del frigorífico, **420€**, previa recogida del domicilio de la reclamante del frigorífico averiado.

Se **desestima** la pretensión de compensación de daños y perjuicios puesto que no se acreditan ni justifican documentalmente.

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.

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

Madrid, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]