



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11794.5/2024

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 04/09/2024 que puede resumirse en la no atención en garantía de un aire acondicionado que se adquirió el 14.03.2023, instalado el 27.03.2023. Se comunicó la avería el 31.08.2023 y, a pesar de las comunicaciones con la mercantil reclamada para que procedieran a su arreglo, esto no tuvo lugar, por lo que el reclamante se ve obligado a arreglar la avería por su cuenta con fecha 09.08.2024. SOLICITA: "Reembolso de la factura de la reparación del aire acondicionado efectuada por el cliente (268,81€) más compensación de 5 euros por día sin poder utilizar el aparato desde la comunicación de la incidencia hasta la reparación del mismo por el cliente (345 días x 5 euros = 1.725 euros) más compensación por el tiempo dedicado (desplazamiento a la tienda en seis ocasiones para resolver la incidencia sin respuesta alguna) (medio día de trabajo 400 euros)." Cuantifica su solicitud en 2.393,81€.

De la documentación aportada por la parte reclamante cabe destacar:

- Factura de compra del aire acondicionado Fujitsu con instalación de fecha 14.03.2023 por importe de 2.522€.
- Aporta presupuesto de fecha 10.07.2024 de reparación del aire acondicionado por otro servicio técnico, Eurofred, donde consta que "se comprueba que no hay gas refrigerante en el circuito probable fuga en tubos conexión en U.exterior".
- Aporta factura emitida por el servicio técnico [Redacted], de fecha 09.08.2024, de reparación del aire acondicionado por importe de 268,81€:



Comunidad de Madrid

Respuesta Por Correo electrónico ([REDACTED]) (04/08/2024 06:32 PM)

Hola [REDACTED]

Te informamos que hemos recibido tu consulta y estamos trabajando para poder darte una respuesta lo antes posible.

Ante cualquier consulta, puedes volver a ponerte en contacto con nosotros respondiendo directamente a este correo.

Gracias [REDACTED]

Cliente Por Correo electrónico de Service ([REDACTED])

(02/08/2024 01:30 PM)

Buenos días!

Ante su total falta de atención y solución de nuestra incidencia durante los últimos 11 meses la próxima semana procederemos a reparar por nuestros propios medios el aire acondicionado en cuestión y repercutirles dicha factura junto con todos los daños y perjuicios sufridos durante este tiempo por su inexistente atención y servicio al cliente.

En lunes, 15 de julio de 2024, 11:45:31 CEST, [REDACTED] escribió:

ail - Factura 40522359 (Incidencia 230831-005616) [Incid...

Buenos días!

Tras mi visita física al departamento de atención al cliente de su tienda de Goya el pasado sábado, les adjunto el parte de visita que realizó el técnico de la marca del aparato de aire acondicionado en el que indica que la máquina funciona correctamente y que el problema de que no enfríe se debe a una fuga de gas, la cual debe ser reparada por el instalador del aire. El aparato se instaló a finales de marzo de 2023 y la incidencia se puso el 31 de agosto de 2023.

Quedo a la espera de que su instalador se ponga en contacto con nosotros ([REDACTED]) a la mayor brevedad para la reparación en el transcurso de esta semana de la fuga y la correspondiente carga de gas para que el aparato funcione con normalidad.

Re: Factura 40522359 (Incidencia 230831-005616) [Incidente: 240802-022911]

De: [REDACTED]

Para: [REDACTED]

CCO: [REDACTED]

Fecha: martes, 20 de agosto de 2024, 11:12 CEST

Estimados Sres.

Ante su falta de solución a mi problema, causado por la deficiente instalación inicial del aparato, he procedido a la reparación del mismo, por lo que les agradecería el abono de la factura que les adjunto por un importe de 262,81 euros. A la anterior cantidad deben añadirle el tiempo que hemos invertido en intentar de manera amistosa a través de ustedes en solucionar el mismo 8 visitas personales a la tienda de Goya desde junio a agosto que equivalen a medio día de trabajo (800 euros/día) así como una indemnización objetiva de 5 euros por día que no hemos podido disfrutar del funcionamiento del aparato desde que pusimos la reclamación inicial hasta que hemos reparado por nuestra cuenta el mismo (30 de agosto de 2023 a 9 de agosto de 2024= 345 días), es decir 1725 euros. Nos reservamos el derecho de añadir a dichos gastos los daños morales sufridos por su total falta de atención y de servicio, objetivamente demostrada por su incapacidad de solventar en 345 días una común fuga de gas producida por una deficiente instalación del aparato por parte de sus instaladores.

Les ruego se pongan en contacto conmigo para proceder al ingreso de la cantidad total solicitada de 2.387,81 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de 19/08/2024 del que se extrae que:

- Que notificaron desde el primer momento la incidencia a la marca para su revisión
- Que los instaladores ya no trabajaban para la marca.
- Que Fujitsu les notificó que había una falta de gas debido a una mala instalación.
- Que el instalador local de la mercantil reclamada contacto con los propietarios, que le indicaron que ya no hacía falta porque parecía funcionar correctamente, por lo que no se hicieron más gestiones.
- Que *“el periodo de garantía de una instalación es de seis meses, siendo la garantía del producto de 3 años”*.

La parte reclamante presenta escrito de 10/10/2024 en el que se reitera en su solicitud, aclarando que se pusieron en contacto con el propietario, pero no con el inquilino que es quien estaba gestionando la controversia, pero que, en cualquier caso, se les volvió a indicar que reparasen el aparato.

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 no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 23/12/2024 del que se puede extraer que:

- Que en cuanto tuvieron conocimiento de la incidencia, se solicitó al servicio técnico la revisión del producto.
- Que desde que se les comunicó la incidencia en 2023, el reclamante no se volvió a poner en contacto con ellos hasta el 07.05.2024.
- Que hasta el 18.06.2024 no reciben la información necesaria que era el número de serie del equipo.
- Que en verano los instaladores tienen mucho trabajo y los tiempos se alargan, por lo que no *“se tuvo la oportunidad de ir a reparar la fuga”*.
- Que la garantía de las instalaciones es de 6 meses desde la fecha de compra.

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

- i) El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, Texto Refundido) establece, en relación con la garantía de los productos: artículo 114. Ámbito de aplicación. *“1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse (...)”* Y en el artículo 115 quater. Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales. *“La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien (...) se equipará a la falta de conformidad, cuando se dé alguna de las siguientes condiciones: a) La instalación o integración incorrecta haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y,*



Comunidad de Madrid

en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.”

En esta contratación, según la factura emitida, la instalación aparece incluida y ha sido realizada bajo la responsabilidad del vendedor, por lo que, en el supuesto de que haya alguna falta de conformidad derivada de la instalación, se va a equiparar a la falta de conformidad del producto, siendo el responsable el vendedor y durante el plazo de garantía marcado por la normativa, es decir, tres años.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante ya que el reclamado ha reconocido la existencia en el aire acondicionado de una fuga de gas debido a una mala instalación, avería confirmada por el fabricante, a pesar de lo cual se demoró en atender la reparación en garantía, viéndose el reclamante obligado a repararlo por su cuenta. Por lo que la mercantil reclamada abonará al reclamante el importe acreditado de la reparación, **262,81€**, en el plazo de cumplimiento de este laudo.

En relación con las solicitudes de compensación:

- El tiempo transcurrido entre la comunicación inicial de la avería el 31 de agosto del 2023 y la siguiente comunicación a la empresa el 7 de mayo de 2024 es imputable al reclamante. No se acredita la utilización del aparato dado que para ello hubiera sido necesaria una recarga de gas debido a la fuga, lo cual no se efectúa hasta el 9 de agosto del 2024 y, por tanto, entendemos que durante ese periodo no se precisó el uso del aparato.
- No se valora indemnizar las visitas al establecimiento de la mercantil reclamada, puesto que las reclamaciones al servicio de atención al cliente se pueden realizar sin mayor inconveniente por correo electrónico, así como tampoco se valora la indemnización del medio día de trabajo, puesto que se puede acordar un horario y día para la reparación acorde con las circunstancias personales, tiempo que se hubiera tenido que coger para la reparación independientemente de quién lo arreglara y, en cualquier caso, considerando excesiva la cantidad de 400€ que tampoco se acredita documentalmente.

Por lo que se desestiman las compensaciones solicitadas por el reclamante.

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.



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]