



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13112.4/2024

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 29/09/2024: "El día 26/08/2024 realicé una compra online a [REDACTED] de una lavadora-secadora SAMSUNG WD80T554DBW/S3 por importe de 466 euros y Nº de Pedido 226789649, incluyendo el servicio de transporte e instalación por importe de 29 euros. El día 28/08/2024 se le hizo la entrega en domicilio con las siguientes incidencias: - en la instalación rompieron el tubo de desagüe, al empujar la lavadora hacia al fondo y doblarlo de más, ya que el tubo es de plomo. Con la lavadora anterior, que retiraron con la sustitución, esto funcionaba perfectamente. Adjunto foto del mismo - En el transporte arañaron la puerta del tambor de la lavadora. Adjunto foto del mismo El mismo día 28, que realizaron la instalación, llamé por teléfono al centro de atención al cliente para informar de esto, y la incidencia se abrió telefónicamente con número 240828-042991. Solicitaba la reparación de la avería a la mayor brevedad posible (pues me impedía el uso de la lavadora en una casa con 2 niños) y la sustitución de la puerta del tambor arañada. También les envié por correo electrónico las fotos con los desperfectos ocasionados. En la apertura de la incidencia se me informa que en un plazo de 24 horas me darían contestación. Pero tras numerosas llamadas y correos (también adjunto documento para dejar constancia de esto) y 2 visitas a la tienda de [REDACTED] en Parque Corredor, después de 1 mes sigue sin haberse puesto en contacto conmigo ni una sola vez para informarme de la gestión de esta incidencia. A día de hoy (29/09/2024) continuo sin información alguna sobre este tema. Con la lavadora sin poderse utilizar por causa de la avería ocasionada." Solicitud: "- Cobertura de la factura del fontanero 190€+IVA. Aún estoy sin reparar la avería, pero en vista de la falta de noticias por parte de la empresa y lo que parecer que se va a demorar ya he pedido presupuesto para hacerlo yo misma y luego reclamar el pago de la factura. - Sustitución de la tapa del tambor arañada - Indemnización por daños morales a mi persona derivada de su inactividad, informalidad y falta de respuesta y mi tiempo invertido en llamadas, correos y visitas a la tienda sin respuesta alguna. Por su falta de formalidad y faltas continuadas a la verdad, diciendo cada vez que llamaba que me llamarían en plazo máximo de 24 horas y nunca lo hicieron.100€". Cuantificación económica: 342 €.

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:

- Factura emitida por la empresa reclamada, de 27.08.2024, de compra de lavadora-secadora Samsung WD80T554DBW/S3, por importe de 437,19 €, 29 € de gastos de envío express.
- Comunicaciones realizadas con la empresa para comunicar la incidencia, sin obtener solución de la empresa reclamada.
- Hoja de reclamaciones presentada en establecimiento de la empresa reclamada, de 22.09.2024, exponiendo los hechos.
- Pantallazo conversación whatsapp con el fontanero, que le dice que hay que cambiar la pieza entera ya que es de plomo y no se puede soldar (189,40 € + IVA).
- Foto de la tubería rota
- Foto de la puerta de la lavadora con un arañazo

La empresa reclamada presenta escrito de 05/02/2025 en la que manifiesta que: "...tras consultar el caso con nuestra empresa de transportes Method, nos informan que el pedido fue entregado el pasado 28/08/24 sin realizar la instalación de la lavadora, ya que no entraba por la cocina de la cliente e indicó que ella se encargaba de la instalación. Además, tal y como se refleja en el albarán se entrega sin incidencias. Adjuntamos albarán de entrega y comunicación con Method. Así mismo, tal y como se puede ver en las imágenes adjuntadas por la cliente, la tubería necesita trabajos de fontanería, que no están incluidas en la puesta en marcha contratada. Por lo tanto, no podemos atender a la solicitud de la cliente".

La empresa reclamada aporta albarán de entrega de la empresa de transportes, con fotos de la lavadora. Nota del conductor: "entrega a domicilio con instalación". Aporta correo electrónico con la empresa de transportes donde esta responde que "Esa entrega no fue con instalación, por lo mismo que tenía mal las tuberías y no entraba la lavadora por la puerta de la cocina. Por ello no hay fotos de instalación, el cliente nos dijo que él lo instalaba".

La reclamante presenta escrito de 20/02/2025 en el que manifiesta que:

"(...) Dichas afirmaciones son falsas, lo que demuestra una actuación de mala fe por parte de la empresa. Con respecto al punto 1):

- La lavadora sí entraba perfectamente en la cocina, y de hecho fue instalada por [REDACTED] el mismo día de la entrega (28/08/2024), tal y como se había contratado.
- La contratación de este servicio está reflejada en la factura, la cual adjunto nuevamente, y también en el propio albarán proporcionado por la empresa en su contestación.
- La entrega e instalación se realizaron en la tarde del 28/08/2024, como demuestran las fotos adjuntas al albarán, en las que figura la franja horaria de 15:40 a 15:45, momento en el que el aparato estaba siendo subido por las escaleras.
- La lavadora fue introducida en la cocina y se procedió a su instalación por parte del personal de [REDACTED]. Fue en este proceso de instalación cuando el tubo de desagüe fue roto al empujarlo contra el fondo, además de producirse arañazos en la tapa del tambor.

Con respecto al punto 2):

- El albarán fue firmado sin incidencias porque la instalación se realizó en ese momento. • Si la instalación no se hubiera llevado a cabo, como ahora argumenta la empresa, se habría reflejado inmediatamente en el albarán, pues se trata de un servicio contratado y pagado. En ningún caso los instaladores se habrían marchado sin registrar una incidencia.
- La rotura del tubo de desagüe se detectó al poner en funcionamiento la lavadora ese mismo 28/08/2024, momento en el que los técnicos ya se habían retirado.
- Ante esta situación, ese mismo día (28/08/2024) contacté telefónicamente con [REDACTED] para informar del problema, quedando registrado con el número de incidencia 240828-042991. Además, envié un correo electrónico a atención al cliente con fotografías de los desperfectos ocasionados (documento que vuelvo a adjuntar en esta contestación). Dicho correo fue enviado a las 17:01 del 28/08/2024.



Comunidad de Madrid

- Es materialmente imposible que yo me haya hecho cargo de la instalación, ya que las imágenes del transporte muestran la hora 15:40-15:45, mientras que mi llamada reportando la avería se realizó a las 17:01. No es factible recibir y completar un servicio de fontanería en tan breve lapso de tiempo.

- Asimismo, adjunto una captura del mensaje enviado a un fontanero el 21 de septiembre, fecha en la que finalmente se procedió a la reparación de la rotura del tubo, prueba adicional que desmonta el intento de atribuirme a mí la instalación..

(...)

SEGUNDO. Que la factura de reparación finalmente asciende a 242€, y no a los 189,40€ inicialmente comunicados en la apertura de la reclamación, ya que en ese momento solo disponía de un presupuesto aproximado.

SOLICITA Que, a la vista de los hechos expuestos, se proceda a la cobertura de las siguientes pretensiones: • Pago de la factura de reparación por importe de 242€. • Sustitución de la tapa del tambor, debido a los arañazos ocasionados por la instalación defectuosa. • Indemnización de 100€ por los daños y perjuicios derivados de la actuación de mala fe por parte de la empresa”.

La reclamante aporta la factura emitida por un profesional, de fecha 31.10.2024, 0021/2024 en concepto de “sustitución y reparación de desagüe de plomo para lavadora”, importe 242€.

La empresa reclamada presenta escrito de 27/02/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores:

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 18/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante puesto que este Colegio entiende que, como consta en el albarán de entrega, se llevó a cabo la instalación, dándose cuenta la reclamante de la rotura de la tubería al ponerla en funcionamiento, una vez que ya se habían marchado los instaladores, presentando, además, un arañazo la puerta de la lavadora; que la reclamante lo pone inmediatamente en conocimiento de la empresa reclamada, contactando en el mismo día con la empresa reclamada para comunicar las incidencias, puesto que le instalan la lavadora a las 15:40 y a las 17:01 ya contacta con la empresa reclamada, acreditando las distintas reclamaciones gestionadas, siendo la actuación de la reclamante diligente y coherente con los hechos. Por lo que la mercantil reclamada procederá a abonar a la reclamante el importe de **242€** por los servicios de fontanería que ésta se vio obligada a contratar para arreglar la tubería, así como procederá al cambio de la puerta arañada de la lavadora.

Se **desestiman** la petición de daños morales solicitada por la reclamante, puesto que no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo.



Comunidad de Madrid

Se aprueba por **MAYORÍA con el voto en contra de la vocal empresarial.**

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]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]