



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13230.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 01/10/2024 que puede resumirse en la falta de conformidad (pérdida de agua por el tambor) que presenta el 17.06.2024 una lavadora Fagor adquirida a la mercantil reclamada el 30.06.2023, indicando el servicio técnico remitido por la mercantil reclamada que "hay rotura de la guarnición y que no está cubierto por la garantía", aparte de exigirle 66€ por la visita y, si decide arreglarla, 140€ por la pieza. Solicitud: "Solicito que [REDACTED] se haga cargo de la reparación de la pieza citada, ya que no ha sido por un mal uso y el electrodoméstico es nuevo".

La reclamante aporta:

- Justificante de pago con tarjeta de crédito a Cotecnic S.Coop. Ltda., por importe de 66,55€, de fecha 25.06.2024.
- Informe de la visita emitido por Cotecnic S.Coop. Ltda., de fecha 25.06.2024, donde consta:
 - o Sin garantía
 - o Renuncia al presupuesto y autoriza reparación
 - o Datos reparación: sustitución de un componente junta / burlete / mufla cortado / defectuoso., importe 66,55€.
- Justificante del pedido realizado a la mercantil reclamada de fecha 30.06.2023 de una lavadora Fagor 7kg, 1200 rpm, por importe de 399,50€.
- Correo electrónico de la reclamante a la mercantil reclamada de fecha 25.06.2024 reclamando los hechos.

La reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, sin llegar a ningún acuerdo entre las partes.

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 empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 18/02/2025 en el que manifiesta que:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

“... se produjo visita por parte del Servicio de Asistencia Técnica del fabricante *Fagor*, y el mismo lo que dictaminó es que la incidencia de la lavadora no queda cubierta por la garantía del aparato, lo que evidencia que no ha habido una falta de conformidad (artículo 120.1 párrafo 1º en relación con la presunción de conformidad del artículo 115, todos ellos del Real Decreto 1/2007), e incluso tal dictamen del Servicio de Asistencia Técnica del fabricante *Fagor* constituiría la prueba en contrario a que se refiere el artículo 121.1 del mismo cuerpo legal... no podemos acceder a las pretensiones de [REDACTED], al haberse dictaminado por el Servicio de Asistencia Técnica del fabricante *Fagor* la no cobertura de la garantía al no existir ninguna falta de conformidad en la mercancía”. La mercantil reclamada aporta:

- Dictamen emitido por el SAT del fabricante *Fagor*: “El daño que presenta la lavadora (rotura goma de escotilla) no está contemplado en las condiciones de la garantía”.
- Fotografía de la incidencia: rotura de una goma de plástico (pieza y parte cambiabile de la mercancía). Se aprecia una rotura en la goma de la escotilla.
- Condiciones de la garantía del fabricante

La reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 26/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que “... más de ocho meses después, [REDACTED] aporta por primera vez el único documento, “garantía”, sobre el que basa su negativa a soportar la reparación del electrodoméstico En cuanto al informe del técnico, que además me supuso asumir el coste de su visita, tan solo refiere que la reparación no se encuentra cubierta por la garantía sin que se haya especificado la razón expresa de que no se encuentre contemplada tal reparación, ni tan siquiera se refiere que se deba a un uso negligente por mi parte o a otro escenario en que el uso normal del electrodoméstico pudiese provocar la avería, escenario que pudiese justificar la exención de aplicación de la garantía. Dos garantías (FAGOR y [REDACTED] para un producto, adquirido menos de un año antes de su avería, que no cubren una reparación que en nada me compete como usuario del producto y cuya reparación supera casi el importe mismo del valor de compra del producto, recuerdo 66 € de visita del técnico y de 140 € por la pieza a sustituir. Razón en lo expuesto, dando por reproducidos todas las alegaciones, argumentaciones, documentos y comunicaciones que he manifestado hasta la fecha y que constan aportadas al presente proceso de arbitraje, que no repito para evitar reiteraciones innecesarias, no hay razón ni se ha aportado documento alguno que justifique la improcedencia de la cobertura de la garantía que durante ocho meses vengo solicitando por todos los medios a mi alcance, razón por la que reitero íntegramente mi petición de cobertura de reparación o de sustitución del aparato, por parte de [REDACTED] de uno de iguales características.”

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

- i. En relación con la garantía de los bienes de consumo, 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 establece que el empresario es responsable ante el consumidor de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega del bien. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien, ya existían cuando el bien se entregó.
- ii. Si bien el producto se encuentra dentro del periodo legal de garantía y existe una presunción legal a favor del consumidor de que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando el bien se entregó, la mercantil reclamada aporta parte de reparación del servicio técnico de la marca que desvirtúa esta presunción al establecer que se ha producido un uso indebido por la reclamante (roto en la goma de la escotilla) no cubierto por la garantía; la reclamante no aporta informe pericial o técnico que contradiga el aportado por el vendedor para acreditar que el fallo es de origen y no consecuencia de un uso indebido.



Comunidad de Madrid

Por lo que, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante puesto que, si bien el producto se encuentra dentro del periodo de garantía legal, la mercantil reclamada acredita mediante informe del servicio técnico oficial que el daño no está cubierto por la misma al existir una rotura en la goma de la escotilla, no acreditando la reclamante que el daño sea de origen.

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.

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]