



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16293.0/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 29 de mayo 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.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, devolución de mi dinero. No puedo estar cada cierto tiempo llevando el producto a reparar. El producto se encuentra en garantía. Además, en este establecimiento, deberían de llamar a los clientes por las pantallas, que para eso las tienen, no con voz baja, pues en muchas ocasiones está el comercio lleno, y no se escucha absolutamente nada. Solicita devolución del importe. Cuantía reclamada 209,00 €.

La parte reclamada alega que en relación a su comunicación recibida por [REDACTED] y relacionada con la reclamación promovida por la Sra. [REDACTED], debemos indicarles lo siguiente: En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, indicarles que el producto fue tramitado en el centro de [REDACTED] Alcorcón el cual se encargó de tramitar el envío al servicio técnico oficial autorizado de la marca para su revisión y reparación. La primera reparación realizada fue el pasado 28/09/2023 reparándose en garantía el motor de la máquina. Adjuntamos parte del servicio técnico: Aproximadamente en el plazo de 2 meses, el cliente vuelve al centro de Alcorcón para indicar un nuevo problema y se volvió a llevar al servicio técnico el pasado 15/11/2024 en la que, al revisarlo nuevamente detectan que el cabezal se encuentra roto, por lo que no se repara al ser esta una causa que no se recoge en la garantía del fabricante. Adjuntamos 2º parte de reparación: Debido a ello, no podemos atender a la solicitud del cliente al no encontrarse el producto dentro de las condiciones de garantía del fabricante.

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 parte reclamante manifiesta que la empresa reclamada, en su último comunicado, indica que la depiladora no ha sido reparada por no cubrirlo la garantía. Quiero dejar claro, que a mí en ningún momento nadie me dijo que no la habían arreglado, por eso en mis contestaciones siempre dije que no había abonado nada por ello, pensando que la habían reparado. Cuando llevé la depiladora la primera vez, le informé a la chica que me atendió, que quería que me devolviesen el dinero, pero no quiso, y me dijo que para que me hiciesen la devolución del importe, debía dejar la depiladora una segunda vez en el servicio técnico. En ese momento, no había transcurrido tanto tiempo, y estaba en garantía.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la reclamante aceptó la segunda reparación sin comprobar haber sido efectivamente reparado, considerando que no puede ir contra sus propios actos.

Si bien, una nueva falta de conformidad, dentro del plazo de garantía, dará lugar a la resolución del contrato.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]