



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

ELECTRODOMÉSTICOS

N/R.: 00844 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 23 de octubre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 2 de septiembre de 2015 se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que a los pocos meses de comprar un frigorífico empezó a dar problemas, se carga continuamente, hace mucho ruido, y vibra teniéndolo que apagar alguna noche porque suena mucho. Las veces que ha acudido el técnico dice que está bien, y tuvo que pagar 50 euros por una de las visitas. Solicita cambiar el aparato por otro de mejor calidad sin ruido pagando la diferencia de precio, o que le devuelvan el dinero.

La empresa reclamada presentó escrito de fecha 23 de junio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la reclamante adquirió en los establecimientos de XXX un frigorífico el 29 de enero de 2013, producto que cumplía con los requisitos de conformidad del contrato establecidos en el artículo 116 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Que las faltas de conformidad del producto que se manifiesten después de 6 meses desde la entrega del mismo, corresponde al consumidor acreditar que el defecto no procede de un uso incorrecto del producto. Aún así, XXX ha procedido a enviar al servicio técnico del fabricante para verificar el origen o existencia del defecto. Que las actuaciones realizadas por los servicios técnicos constan en el expediente, y no han comunicado la existencia de defecto alguno.

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 compareció a la audiencia reiterando su reclamación, que consta por escrito en el expediente, y declarando que lo primero que preguntó cuando fue a comprar el frigorífico era si hacía ruido y le dijeron que no. El ruido ha ido aumentando con el transcurso del tiempo, y actualmente hace ruido constantemente. La fecha de adquisición fue el 25 de mayo de 2013 mostrando la factura original. Solicita el cambio del frigorífico por otro de mejores características

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

abonando la diferencia, o la devolución de los 399 € que pagó por el frigorífico y que se lo lleven.

La parte reclamada compareció a la audiencia mediante representante que se opone a la reclamación manifestando que la empresa ha enviado cada vez al servicio técnico oficial, que ha informado que el frigorífico funciona correctamente, y el informe que refleja la avería es de un servicio técnico no oficial. El SAT les remite la hoja de la visita pero sin hacer comentarios sobre las intervenciones efectuadas.

A la vista de la declaración de ambas partes y de la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acordó el 2 de septiembre de 2015, suspender la celebración de la audiencia y el plazo para dictar laudo, y requerir a la empresa reclamada para que realizara las gestiones necesarias para que personal del servicio técnico oficial acudiera al domicilio de la reclamante, realizara medición del ruido del aparato, y emitieran informe considerando las características técnicas del aparato, en el plazo de 15 días.

La reclamante aporta escrito de fecha 1 de octubre de 2015 manifestando que transcurrido el plazo dado a la empresa para la realización de la medición del ruido del frigorífico, la empresa no responde. El frigorífico sigue sonando noche y día y su vecino protesta.

La parte reclamada no ha aportado la documentación requerida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que el bien suministrado no responde a las características solicitadas por el consumidor en el momento de la compra sobre el nivel de ruido, y descritas por el reclamado, que motivaron que la reclamante prestara su consentimiento. La reclamante solicitó un bien con unas características muy concretas sobre el nivel de ruido, que el reclamado conoció, pero luego el bien suministrado no responde a dichas características, como el propio reclamado con su inactividad probatoria acredita. En consecuencia, se considera que se ha incumplido el artículo 60 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, por la deficiente información previa al contrato sobre una característica principal del bien, y teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, la empresa reclamada debe abonar a la reclamante **200 euros** y recogerá el frigorífico en el domicilio de la reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 23 de octubre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX