

LAUDO ARBITRAL

2535 /2015

SAT ELECTRODOMESTICOS

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 28 de septiembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de AS. DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 19/03/15 llamó al servicio técnico porque su frigorífico tenía una capa de hielo en el panel trasero. Acude el técnico a su domicilio y comenzó a dar golpes al frigorífico para quitar el hielo y viendo que no podía le dijo que tenía que descongelar 24 o 48 horas y volver a llamar. Al día siguiente al abrir las puertas del congelador aprecia daños (dos fisuras) y un agujero en el fondo. Aporta fotos. Reclamo al SAT y no le dieron solución. Solicita la reparación de los daños y si estos no tienen arreglo un frigorífico nuevo.

La empresa reclamada manifiesta que con fecha 19/03/15 se realiza asistencia técnica al frigorífico del reclamante. El técnico indica al cliente que descongele el frigorífico durante 24 o 48 horas y vuelva a llamar. Dicho técnico realiza fotos del frigorífico para quedar constancia de que existían capas de hielo, un agujero y varias grietas que ya estaban cuando se realiza la visita. El 28/04/15 se realiza una segunda visita y se hacen fotografías más exhaustivas. Los daños que presenta el aparato denotan mal estado del mismo y son producidos por el paso del tiempo y por los cambios térmicos ocasionados por el escarche y desescarche así como por la formación de hielo. No son daños provocados por golpes ni por manipulación de su técnico. No les corresponde ni arreglar daños ni reponer un frigorífico nuevo al cliente.

La empresa reclama, en escrito presentado el 03/09/15 manifiesta que el día de la audiencia aportara un informe emitido por el perito de su compañía de seguros.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que tiene un seguro (XXX) de Gas Fenosa y allí llamó. Acudieron del SAT reclamado, que está concertado con dicho seguro. El técnico de dicho SAT intentó quitar el hielo del frigorífico a base de golpes con un destornillador y unos alicates, haciendo un agujero en la zona del congelador. Compro el frigorífico el 13/08/2010 y este tiene función de descongelado automático. El seguro le cubre 3 horas de mano de obra. Concreta su solicitud en que XXX le pague un frigorífico nuevo (749 €).

La parte reclamada comparece a la audiencia representada por XXX y se opone a la reclamación manifestando que acuden al domicilio del reclamante el día 19/04/15, por aviso urgente, a través del seguro que este tiene concertado. El aviso era por no funcionamiento del frigorífico. El técnico actuante le indica al Sr. XXX que el frigorífico hace mucho hielo y, por protocolo, saca unas fotos de este antes de proceder a su reparación. Se le indicó al reclamante que antes de la reparación tenía que quitar el hielo. El 28/04/15 se envió un 2º técnico, que apreció grietas en el frigorífico, ocasionadas por el uso y la formación de hielo (aporta informe remitido a Gas Natural Fenosa). Así mismo su compañía de seguros ha enviado un perito para comprobar si tiene responsabilidad civil por este caso. Está pendiente de recibir el informe y lo aportará en el momento que lo tenga. Por último, manifiesta que el 2º perito no hizo ninguna actuación sobre el frigorífico y que el modelo de frigorífico del Sr. XXX no posee descongelación automática. Solicita: la desestimación de la reclamación.

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 del reclamante por cuanto no se acredita por el Sr. XXX que los daños alegados en el frigorífico fueran producidos por la actuación del técnico de XXX., realizada el 19/03/2015. De ser así, el reclamante debió hacer una manifestación escrita de los hechos acontecidos en el boletín de la visita que le entregó el técnico actuante. Sin embargo, en dicho boletín de 19/03/2015 consta la firma y DNI del reclamante sin objeción alguna en contra de la actuación del técnico.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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 siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza 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 los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 28 de septiembre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX