



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00138.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido [REDACTED] [REDACTED] el pasado 18 de octubre de 2022, por un importe de 508,30 Euros. Según alega el particular, tras la instalación de la lavadora comprobó que emitía un ruido inusual por lo que, contactó con el servicio técnico de la reclamada que tras acudir a su domicilio, le indicaron que se trataba de un ruido que hacían las escobillas en los primeros usos y que con posterioridad, iría desapareciendo. A pesar de ello, transcurridos unos meses, éste persistía y además, comprobó que perdía agua por el cajetín del detergente por lo que, el servicio técnico de [REDACTED] acudió a su domicilio y determinó que el ruido no era común y que había que cambiar dos piezas.

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 por escrito y através de Confianza Online.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita:” solicita nuevamente la devolución del producto y el reembolso del importe”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 09 de julio de 2024 refiere:” En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo del supuesto mal funcionamiento de una lavadora [REDACTED] adquirida a través de la página web de El Corte Inglés, hemos de informarle que, recabados los antecedentes oportunos al Servicio de Asistencia Técnica del fabricante, la misma se encuentra en vías de solución ya que se ha autorizado a realizar el cambio de la lavadora, quedando pendientes de recibir mercancía por parte del proveedor al no disponer de stock en este momento o bien de ofrecer un sustituto al cliente en el caso de ser necesario. Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa”.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: “hemos de informarle que, recabados los antecedentes oportunos al Servicio de Asistencia Técnica del fabricante, la misma se encuentra en vías de solución ya que se ha autorizado a realizar el cambio de la lavadora, quedando pendientes de recibir mercancía por parte del proveedor al no disponer de stock en este momento o bien de ofrecer un sustituto al cliente en el caso de ser necesario”.

2º El reclamante refiere: “El vendedor me devolvió el importe del producto defectuoso y lo recogió”

Tras lo cual y, ante las manifestaciones del reclamante y reclamado, este Colegio Arbitral las recoge en este LAUDO CONCILIATORIO.

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, 13 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

[Redacted signature]

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted signature]