



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00064.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A
CIF A28017895

En Madrid, a 02 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado 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 que el 20 de febrero compra un frigorífico con compartimento congelador, y al mes y medio viendo que el congelador genera mucha escarcha contacta con el servicio técnico que le comunica que no ha comprado un frigorífico sino un conservador de alimentos y que debe descongelarlo cada semana, por lo que considera engañosa la publicidad en la web. El 8 de junio comienza a enviar correos electrónicos al Corte Inglés, solicitando el cambio del electrodoméstico por otra marca y características semejantes, abonando la diferencia si fuera de mayor precio, y se le deniegan por haber transcurrido el plazo de 15 días de devoluciones, cuando la generación de escarcha se genera al mes y medio, y lo que solicita es un cambio y no una devolución. Solicita el cambio por otro modelo de características parecidas.

La empresa reclamada alega que eia mercancía se entrega el 20 de febrero de 2017, y el 8 de junio el cliente contacta e indica que al mes de recibirlo empezó a acumular hielo hasta formarse una capa de 6 cm. y hasta que no transcurre un día el compartimento no congela los alimentos. Contacta con el servicio técnico que le indica que se trata de un conservador de alimentos, y le aconseja que no ponga al máximo la temperatura (a un 4 del 1 al 5), y que descongele cada semana el electrodoméstico. El titular pide a atención al cliente el cambio por otro modelo, pagando la diferencia, cuestión que es rechazada al haber transcurrido el plazo para cambios y devoluciones. El 15 de julio se contacta con el cliente y se le informa de acuerdo con las indicaciones especificadas por el Servicio Técnico, que el artículo goza de una actividad normal y se ha explicado el funcionamiento del producto. Es el Servicio Técnico, al estar en garantía el producto, el que debe valorar el estado del producto.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 al considerar que, no está acreditada la falta de conformidad del producto, puesto que según el informe del servicio técnico el aparato funciona, se revisa y se facilitan instrucciones de uso y mantenimiento, y que el electrodoméstico reúne las características de un frigorífico que requiere un determinado mantenimiento manual.

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 la recepción de la notificación del Laudo.

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 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.

Previo 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.

Madrid, 02 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: