



**Conselleria de Salut**

Junta Arbitral de Consum

## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expte. nº 598/24**

En Palma de Mallorca, a día 22 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

**PRESIDENTE:** D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.  
**VOCALES:** D<sup>a</sup>. María Dolores Ramos Pareja propuesta por las asociaciones de consumidores.  
D<sup>a</sup>. Cristina Conti Oliver propuesta por las organizaciones empresariales.

**RECLAMANTE:** Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

**RECLAMADA:** Clima Service Baleares, S.A. quien se adhiere al caso concreto y habiendo sido citada comparece mediante un escrito de alegaciones.

La reclamante indica que compró un aire acondicionado que hace ruido y pitidos. Que intenta desistir de la compra antes de 14 días pero no se le aceptó y se le instaló otro nuevo. Alega haber comprado otro modelo, que sí funciona correctamente. La empresa presenta alegaciones indicando haber acudido al domicilio y haber reclamado la asistencia del servicio técnico. Que la garantía del equipo le corresponde a la marca, Que ésta instaló un nuevo equipo a la reclamante, quien sigue reclamando que hace ruido.

### **PRETENSIONES:**

Reparación, sustitución o devolución del importe.

### **LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, se aclara que el derecho al desistimiento sólo se establece con carácter general en la ley para aquellas compras realizadas fuera del establecimiento mercantil. Para los demás casos, sólo existe si así se pacta entre las partes en el contrato o así lo anuncia la empresa vendedora. Por lo tanto, en este caso, no nos encontramos ante un desistimiento, sino ante una falta de conformidad del producto y hay que aplicar el régimen de garantía legal de la 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 y otras leyes complementarias.

JUNTA ARBITRAL

C/. Jesús, 38-A - 07010 Palma. Telèfon 971 17 79 79



En la aplicación del régimen de garantías hay que indicar que la empresa reclamada es la instaladora y vendedora del producto. La reparación del aire acondicionado no le corresponde a la reclamante, quien es la responsable de la correcta instalación, no del correcto funcionamiento del equipo. De esto debe encargarse la marca o el servicio técnico del aparato. No obstante, como vendedora, es la responsable de la gestión del régimen de garantías. Art. 117 *El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien.*

Actuaciones probadas:

- La factura de venta más la instalación se emite el 29 de abril.
- El 8 de mayo acude al domicilio AR Refrigeración, SAT de la marca, quien anota que asiste por ruido anómalo, y que tras actuar la unidad interior continúa haciendo ruido.
- El día 13 de mayo (fecha que se deduce de la carta de la reclamante a la empresa) o en alguna fecha posterior, se le instala un nuevo equipo y la reclamante continúa manifestando que emite ruido. No dispone este Colegio Arbitral de pruebas de que siga haciendo ruido, pues se instaló otro equipo.

El régimen de garantía incluye una primera fase en la que se puede optar por reparar o sustituir. La empresa reclamada actúa correctamente al tramitar el parte y enviar al SAT. Al no repararse, se le sustituye. Sin embargo, la reclamante sigue insistiendo en que el nuevo equipo también hace ruido y no consta que la empresa reclamada, vendedora, y, por lo tanto, responsable, realizara gestión alguna.

Al no haber solucionado el cambio de producto la falta de conformidad, cabe en una segunda fase la rescisión del contrato, y por ello, la devolución del importe satisfecho. Al no desglosar la factura qué parte corresponde al equipo, y qué parte a la instalación, este Colegio determina, en equidad, que el precio del equipo asciende a 900 €. Este precio procede del valor medio comprobado para el equipo en cuestión en distintos proveedores. Este importe deberá reintegrarse a la reclamante, siempre y cuando ésta esté en disposición de retornar el equipo instalado. La parte restante correspondería a la instalación, que se entiende correctamente realizada y no procede reintegro por este concepto.



## **EJECUCIÓN DEL LAUDO:**

1. La reclamante deberá confirmar a la Junta Arbitral si puede devolver el equipo (por correo a [juntaarbitral@dgconsum.caib.es](mailto:juntaarbitral@dgconsum.caib.es), por teléfono o de manera presencial).
2. Tras ello, la Junta comunicará a la empresa que puede proceder a la recogida del producto, que deberá realizarse en el plazo máximo de 15 días desde la comunicación. La reclamante deberá facilitar el acceso al producto.
3. Una vez recogido, la devolución del importe de 900€ deberá realizarse en el plazo de 5 días a contar desde la recogida del aire acondicionado mediante transferencia emitida al número de cuenta que indique la reclamante.

Este laudo se dicta por unanimidad de los miembros del Colegio Arbitral.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 8 de noviembre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

María Dolores Ramos Pareja    Cristina Conti Oliver