



## **LAUDO ARBITRAL**

### **Expediente núm. JAC 510/2024**

#### **PARTES**

**Reclamante:** Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

**Reclamada:** Conforama España, SA, con NIF A7910XXXX, que comparece por escrito.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Mediante solicitud de arbitraje de 20 de junio de 2024, la reclamante manifiesta que compró un frigorífico que no enfría correctamente.

El técnico no solucionó el problema.

#### **PRETENSIONES**

Devolución o cambio del frigorífico.

#### **ALEGACIONES DE LA EMPRESA**

1. Mediante escrito de 17 de julio de 2024, la empresa manifiesta que la reclamante adquirió una nevera "No frost".

Se le explicó que los modelos "No frost" necesitan el descongelado de mantenimiento para optimizar su funcionamiento.

No puede satisfacer la pretensión, ya que el producto está en perfectas condiciones.

2. En escrito de 30 de septiembre de 2024, la empresa manifiesta que, según el parte del servicio técnico, la nevera funciona correctamente.

Añade que a la clienta no le gusta por no ser "No frost", si bien el vendedor le informo de que es un modelo económico y cíclico.

La reclamante estaba informada que podría hacer hielo y que no tenía que pegar los alimentos a la pared del fondo de la nevera.

El servicio técnico indica que el cliente no quiere el frigorífico por sus características. La empresa deniega el cambio o devolución, al ser un producto usado, sin embalaje.

La reclamante fue informada de las características de la nevera.



## LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada, y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

En primer lugar, cabe señalar que la empresa incurre en contradicción en sus escritos de alegaciones, dado que en fecha 17 de julio de 2024 afirma que la reclamante adquirió una nevera “No frost” y día 30 de septiembre de 2024 manifiesta que el frigorífico no es del gusto de la reclamante por no ser “No frost”.

En cuanto al problema de fondo, afirma la reclamante durante la audiencia que el técnico que acudió a su domicilio para revisar el frigorífico le comunicó que el aparato no servía y que tenía problemas de fábrica.

No obstante, en el boletín de intervención de día 20 de mayo de 2024 -aportado por ambas partes- el técnico reflejó lo siguiente en el campo “Reparación efectuada”: “Revisado y todo funciona, lo que tarda mucho en enfriar, tipo cíclico”.

Asimismo, en el campo “Observaciones”, el técnico consignó lo siguiente: “Cliente no quiere frigorífico por sus características”.

En este sentido, no es posible conocer qué le pudo transmitir verbalmente el técnico a la reclamante, si bien el parte de actuación no refleja que el electrodoméstico adoleciera de ninguna avería.

En los supuestos de compra presencial, en términos generales, la empresa no tiene la obligación legal de canjear o aceptar devoluciones en caso de que el cliente cambie de opinión, el artículo adquirido no sea de su agrado, o no cumpla con las expectativas que se había generado el comprador, salvo que el bien presente defecto o tara.

Por consiguiente, en caso de pretender efectuar una devolución de un artículo, el cliente deberá ceñirse a la política comercial de la empresa. En este supuesto concreto, el punto 2.3 de las condiciones que figuran en el reverso de la factura de compra contempla la posibilidad de devolución de mercancías dentro de un plazo de 14 días naturales desde la fecha de entrega al cliente.

De conformidad con lo anterior, y en vista de que no ha quedado acreditado que el electrodoméstico esté afectado por alguna avería o por un funcionamiento inadecuado de acuerdo con las características del mismo, debe DESESTIMARSE la pretensión. Sin perjuicio de lo expuesto, se hace constar que, dado que el electrodoméstico se encuentra en período de garantía, cualquier falta de conformidad no imputable a la reclamante que pudiera manifestarse durante este plazo, debería ser corregida conforme a los artículos 117 y siguientes 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 y otras leyes complementarias.



Notifíquese a las partes el 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 Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós