



## **LAUDO ARBITRAL**

**Expediente núm. 759/2024**

### **PARTES**

**Reclamante:** SR. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** El Corte Inglés, SA

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El reclamante indica que el 4 de octubre de 2023 adquiere por internet una lavadora Hisense, la cual se avería en junio de 2024. La mercantil gestiona la reparación a través del servicio técnico que informa que la pieza averiada, la goma de la puerta, no está amparada por la garantía, por lo que es el reclamante quien ha de abonar el coste de la reparación.

Por su parte, la empresa sostiene que, de acuerdo con el informe del Servicio Técnico Oficial, la avería se debe al enganche de una prenda, por lo que no está cubierto por la garantía. En consecuencia, no se trata de un defecto de fabricación.

### **PRETENSIONES:**

Única: que de ser conveniente la empresa reclamada me abone el importe de la reparación de un electrodoméstico en garantía abonada por mí. De ser correcto que dicha pieza no está amparada por la garantía, que me abonen el importe del desplazamiento y la mano de obra que constan en el desglose de la factura que yo he pagado.

### **LAUDO**

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este árbitro ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:



De acuerdo con lo citado por ambas partes, se deduce que la avería se produce en la pieza de goma de la escotilla de la lavadora. A pesar de lo anterior, ni el reclamante ni la mercantil aportan pruebas sobre el verdadero origen del desperfecto. El primero, como es legítimo, ofrece tan solo su versión. La segunda, aporta una captura de pantalla del servicio técnico en la que se indica textualmente “goma puerta rota por enganche de una prenda de ropa”. Este documento, si bien goza de la credibilidad propia de un servicio técnico oficial, adolece de una sustanciación más profunda, como sería una fotografía, que permita analizar el estado de la pieza y determinar el verdadero motivo de la avería. Cabe reproducir este mismo argumento en cuanto al relato del reclamante.

En consecuencia, si bien ambas versiones son creíbles y viables, al no haberse probado el auténtico motivo de la avería, este árbitro considera oportuno repartir la responsabilidad entre las partes. Es decir, el reclamante no prueba que sea un defecto de fabricación (a pesar de que la avería tiene lugar tan solo ocho meses después de la compra) y la compañía no acredita un mal uso o enganche de una prenda.

El reclamante adjunta una factura de reparación, de fecha 18 de junio de 2024, que realiza por su cuenta, ya que el servicio técnico no accede a efectuarla. Esta factura tiene un importe de 145,38€ (IVA incluido), que se desglosa en los siguientes conceptos (sin impuestos):

Desplazamiento línea blanca: 26,80€.

Mano de obra línea blanca: 34,36€.

Goma escotilla: 58,99€.

El reclamante adjunta justificante de pago, por lo que la mercantil deberá abonarle la mitad, es decir, 72,69€.

Por lo tanto, este árbitro resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa deberá abonar al reclamante 72,69€. Para ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Durante ese mismo plazo deberá contactar con el reclamante para acordar la forma de pago.



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 en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 26 de noviembre de 2024

EL ÁRBITRO

Rubén Rodríguez Domínguez