

ASUNTO: LAUDO ARBITRAL EXPTE. 2026/JAC_ 02/000022

FECHA: 8 de abril de 2026.

EXPTE. 2026/JAC_ 02/000022

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

SECRETARIA DEL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de Huelva, a 8 de abril de 2026 reunido el Órgano Arbitral Unipersonal y la Secretaria del mismo,

Siendo las partes:

Reclamante D^a Comparece a la audiencia oral.

Recl enes El Carmen. C.I.F A21003861. Comparece a la audiencia oral a través de su representante legal

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Puesta en conformidad de producto vendido.

PRETENSIÓN

La devolución de 442 euros o una nevera nueva.

Código Seguro de Verificación		echa	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este doc de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	1/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	1/7

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La reclamante mantiene que compró una nevera en el año 2023 y en junio de 2025 dejó de funcionar. Que lo comunicó a Almacenes El Carmen y que el técnico lo arregló. Que a finales de agosto la nevera comenzó a presentar fallos en la temperatura (subiendo y bajando sin control). Que dio aviso al vendedor y que el técnico consideró que la nevera estaba bien dejándola como estaba a pesar de su insistencia respecto a que la nevera sí funcionaba, pero funcionaba mal. Que la nevera sigue con el problema de la temperatura y que una vez puesta en contacto con el comprador a través de visitas personales y telefónicas, en diciembre, le dicen que el técnico iría a arreglarla en enero. Que el técnico no le llamó y que lo comunicó a la empresa vendedora. Que la empresa le contestó que ellos no podían hacer nada. Que lleva sin nevera desde septiembre del año pasado. Reitera que le dijeron, en diciembre, que cuando volviera de Valencia se pondrían en contacto con ella y le arreglarían la nevera, que ella se lo creyó. Que ha ido en repetidas ocasiones a visitar a la empresa y que a partir de la visita en la que le dijeron que ellos no podían hacer nada (en enero) tomó la decisión de poner esta reclamación. Insiste en que la nevera funciona pero funciona mal y que ha colocado botellas de agua para darse cuenta de los cambios de temperatura. Y lo que pretende es tener una nevera en condiciones que esa es su única pretensión y poner alimentos sin que se le estropeen. Y que no tiene problemas más relevantes porque vive sola. Reitera que la primera avería se arregló y que estamos ante una avería (la de la temperatura) distinta. Que los alimentos los deja fuera y que compra lo justo. Quiere que le devuelvan el dinero y que ella se compraría una nevera en otro sitio. Que ha tirado mucha comida en la primera avería. Que primero se conformaba con un arreglo pero que se siente engañada. Que está tan enfadada que no se fía de la empresa. Que siente que le han tomado el pelo. Que no pide daños y perjuicios. Y que tiene derecho a poner esta reclamación.

Código Seguro de Verificación		Fecha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	2/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	2/7

Que no es cierto que ella impidiera la visita del servicio técnico. Que ellos le dicen que el técnico se niega a venir a casa. Explica que en la última visita al indicarle al técnico lo que le pasaba al frigorífico (fallos en el termostato cuando debe enfriar caliente y cuando debe calentar enfría) le pidió que con el aparato que llevaba comprobase la temperatura en la parte de arriba de la nevera y no en las botellas heladas. Que a ello el técnico le respondió que “si seguía a sí se iría” y que ella le contestó, “pues váyase”. Que fue a Almacenes El Carmen y contó textualmente lo sucedido, pidiendo por favor que enviaran a quien fuese para que vean que no es un capri reclamación y que ella les ha comprado muchas cosas. Insiste que lo que mantiene la empresa respecto a que se negó a una visita no es cierto. Que [REDACTED] cuando le dijo que ya solo le quedaba poner una reclamación le dijo que eso no servía para nada y que se lo arreglarían. Que es vergonzoso lo que está diciendo respecto a que ella impidiese las visitas técnicas. Que las palabras textuales de la empresa fueron que SVAN no quiere ir a su casa. Mantiene que ella no está “ida” que cómo no va a querer solucionar la situación de la nevera y reitera que no ha impedido ninguna visita. Que a estas alturas y después de cómo se han comportado con ella no quiere ninguna técnico de SVAN. Y que ya no se fía de ellos.

La empresa reclamada manifiesta que efectivamente la reclamante, en fecha 11 de agosto de 2023 adquirió un frigorífico SVAN modelo SVF 1852 por lo que la máquina se encuentra en periodo de garantía. Que como consecuencia de las reclamaciones sobre las deficiencias de la máquina tramitaron los correspondientes avisos al Servicio Técnico Oficial de la marca SVAN (Empresa SVAN TRADING SAGUNTO SL). Que se realizaron avisos: en fecha 23 de junio, 7 de julio, 15 de septiembre, 14 y 20 de octubre de 2025. Que la visita del día 15 de septiembre de 2025 no pudo realizarse por que la reclamante estaba de viaje. Mantiene que ha habido cambios en la empresa encargada del servicio técnico; en la primera etapa JULOGUNELO STH, SL; y en la segunda MANIEVES SERVICIOS TÉCNICOS S.L.U. Que este último servicio técnico, no ha realizado ninguna visita debido a dificultades para contactar con la cliente y debido a la negativa de esta a recibir nueva visita técnico ante la eventualidad

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este doc [REDACTED] 0 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/7

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/7

de tener que soportar el coste del desplazamiento si es que el aparato vuelve a no presentar ningún tipo de avería. Que la empresa volvió a contactar con SVAN TRADING SAGUNTO y la respuesta fue que el aparato no presentaba ningún tipo de incidencia y que la cliente se negaba a recibir visitas ante la posibilidad de tener que sufragar el coste del desplazamiento. Que hasta la fecha no se ha producido ninguna intervención y que siguen a la espera de la definitiva resolución por SVAN TRADING SAGUNTO. Que la reclamante ha sido informada de todo lo sucedido y que debería flexibilizar su postura de cara a recibir una posible visita del nuevo servicio técnico de SVAN TRADING SAGUNTO. Manifiesta que su intervención ha sido correcta y que la cliente no puede reclamar unilateralmente la sustitución del producto, compensación o bonificación alguna tanto en cuanto no sea autorizada por el Servicio Técnico Oficial de SVAN e insiste en que la reclamante debe dar facilidades para la visita del nuevo servicio técnico. Que no sabe lo que reclama y que ellos han hecho todo lo posible y que es ella la que se niega a recibir una visita. Reitera que hubo un primer aviso y que le arreglan la nevera. Que la cliente se niega a la tercera visita técnica. Explica el cambio de servicios técnicos y que al día de hoy no sabe nada más. Mantiene que la empresa no tiene servicio técnico y que ellos ya han dado los avisos correspondientes a SVAN. Que ellos no pueden seguir haciendo, nada más, que dar los avisos técnicos.

PRUEBAS

No se consideró necesaria la realización de más pruebas que las documentales que se solicitaron a la parte reclamante.

LAUDO

Este Órgano Arbitral reunido en la sede de la Junta Arbitral Provincial el día de la fecha, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de los documentos obrantes en el expediente, de las manifestaciones del reclamante el día de la audiencia y de las conclusiones a que llega tras la celebración de la audiencia,

Código Seguro de Verificación		Fecha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	4/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	4/7

una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y en virtud de lo establecido en el artículo 48.3 de dicha norma, emite el siguiente **LAUDO ESTIMATORIO**

La empresa reclamada deberá sustituir el frigorífico vendido por otro nuevo de la misma o, en su caso, de similar calidad, gama y nivel en perfecto estado de uso. Siendo las operaciones de recogida y entrega a costa de la empresa. Para ello la empresa dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Y sólo si el vendedor comunica a este órgano arbitral los motivos justificados por los que le fuera imposible o desproporcionado dicha sustitución procedería la resolución del contrato, debiendo la empresa en tal caso retirar en el domicilio de la consumidora el frigorífico con la devolución simultánea de 442 euros, todo ello dentro del mismo plazo anterior.

MOTIVACIÓN

De la documentación que obra en el expediente queda acreditada que la falta de conformidad se ha manifestado dentro de los dos años siguientes a la entrega del bien y que el producto está cubierto por la garantía, la cuestión se centra en valorar si la consumidora viene obligada a recibir, o no, una nueva visita técnica como única alternativa a la resolución del conflicto.

Esta escrito y a disposición de ambas partes, que lo que la consumidora solicitó fue la devolución de lo pagado (442 euros), o en su caso, la sustitución. Y así;

El apartado 7 SOLICITA de la hoja de solicitud de arbitraje de consumo de fecha 28 de enero de 2026 está marcado en primer lugar devolución de 442 euros y en segundo lugar -subsidiariamente- otra nevera nueva. Y esta es, y no otra, la declaración de voluntad y la tutela arbitral que la reclamante solicita y sobre la que hay se resolver.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este doc de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	5/7



Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	5/7



Los remedios o derechos que tiene la consumidora ante la falta de conformidad, de la que responde el empresario, son los previstos en el artículo 118 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre para la defensa de los consumidores y usuarios (en adelante TRLGDCU) el cual dispone que *el consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato*”. Estas cuatro posibilidades no están situadas en el mismos nivel, son alternativas, por lo que la consumidora no puede indistintamente optar por una u otra. En primer lugar debe intentar la reparación o sustitución del producto y sólo cuando estas no se puedan exigir o cuando no se hubiera llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para la consumidora podrá exigir la rebaja del precio o la resolución del contrato (con devolución de lo abonado).

Así las reglas de juego, en este caso, de acuerdo con la documentación que obra en el expediente la primera avería se resolvió con una reparación y la segunda se resolvió con una visita técnica ineficaz, dado que esta árbitro -ante las detalladas descripciones dadas- no ha dudado sobre que el frigorífico, actualmente, no responde a su finalidad y en consecuencia persiste la falta de conformidad.

De modo que, y sin entrar a valorar la penuria vivida por la consumidora y la pérdida de confianza que manifiesta; habiendo resultado infructuosa la segunda reparación; habiéndose manifestado por la empresa que la consumidora rechazaba las visitas de los servicios técnicos y por la consumidora que la empresa fue la que le informó que el servicio técnico no quería ir a su domicilio, lo más equitativo ante esta conflictiva situación, resulta ser la sustitución del bien por otro de la misma gama y calidad, y sólo si el vendedor comunica a este órgano arbitral los motivos por los que le fuera imposible o desproporcionado dicha sustitución procedería la resolución del contrato con los correspondientes efectos resarcitorios.

Código Seguro de Verificación		cha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	6/7

Código Seguro de Verificación		Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante			
Url de verificación		Página	6/7

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 la acción de anulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 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 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 la que refiere el artículo 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que así conste, firma el presente laudo la árbitro en Huelva a la fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA

LA SECRETARIA

Fdo: [Redacted Signature]

Fdo: [Redacted Signature]

Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	05/05/2026 14:17:04
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[Redacted]		
Url de verificación	[Redacted]	Página	7/7



Código Seguro de Verificación	[Redacted]	Fecha	07/05/2026 10:11:49
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[Redacted]		
Url de verificación	[Redacted]	Página	7/7

