

Expediente: 2025/JAC\_02/000129

**Asunto:**

[REDACTED]

contra

COMERCIALIZADORA ATLANTICA DE ELECTRODOMÉSTICOS

**Órgano Arbitral: Unipersonal**

Presidencia [REDACTED]

Con funciones de Secretaría [REDACTED]

**EXPEDIENTE:**

Presentada Solicitud de Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral Provincial de la Exma. Diputación Provincial de Huelva con fecha de 21 de Octubre de 2025, por D. [REDACTED] contra COMERCIALIZADORA ATLÁNTICA DE ELECTRODOMÉSTICOS en la se exponen los hechos y se adjunta la documentación que considera más adecuada para la defensa de sus derechos, se viene a solicitar, finalmente, la reparación de su termo-calentador de agua eléctrico.

Por su parte, la empresa reclamada manifiesta su disconformidad con las peticiones realizadas por la reclamante, aportando como justificación de ello la documentación que estima conveniente.

Por RESOLUCIÓN, de 22 de Octubre de 2025, de la Presidenta de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, se admite la solicitud de arbitraje y se ordena el inicio del procedimiento arbitral de consumo.

El día 20 de Enero de 2026, a las 9,30 horas, tiene lugar el acto de la AUDIENCIA, Presencial, en la Sede de esta Diputación Provincial, convocada oportunamente de acuerdo con la legislación vigente el 12 de diciembre de 2025, al que no concurre la parte reclamada.

|                               |            |            |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Código Seguro de Verificación | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                    | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                    | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                    | [REDACTED] | [REDACTED] | Página     | 1/4        |

Se les recuerda a las partes que pueden efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y que su silencio, inactividad o incomparecencia no se considera allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la contraparte, y que ello tampoco supone ningún obstáculo para que, finalmente, se dicte un laudo con plena eficacia.

En el propio acto de la Audiencia la parte reclamante vuelve a exponer los hechos que ya constan en sus alegaciones iniciales, desarrollando la información allí contenida.

A la vista de la información contenida en el expediente este Colegio Arbitral, constituido al efecto, entiende que han de tenerse en cuenta los siguientes

**ANTECEDENTES DE HECHO:**

PRIMERO. – Del relato de los hechos manifestados por las partes, sobre los que no parece haber controversia, se deriva que el [REDACTED] adquirió en el establecimiento de la reclamada, Comercializadora Atlántica, un termo-calentador eléctrico de agua, en fecha 14 de abril de 2023. Que hace unos meses dicho aparato ha comenzado a verter una pequeña cantidad de agua en forma de goteo. Los técnicos que visitaron la instalación aprecian que no se trata de tuercas flojas u otros elementos desajustados, sino algo proveniente del interior del aparato.

SEGUNDO. – Sostiene el reclamante que estando el termo en periodo de garantía la empresa debe asumir los costes de reparación.

Por su parte, la empresa reclamada entiende que se trata de fallos debidos a la falta de mantenimiento del termo conforme a las instrucciones suministradas, por lo que no procede asumir el coste de la reparación por la garantía, y en su caso le remite al servicio de asistencia técnica del fabricante. Así, al reclamante se le recuerda, vía mensaje al móvil, que para el correcto funcionamiento se debe realizar cambio de ánodo en los plazos señalados en el libro de instrucciones, lo que viene a ser necesario para hacer valer la garantía.

Dada la disconformidad en la valoración de los hechos se tramita el presente expediente.

**FUNDAMENTOS JURÍDICOS:**

PRIMERO. – De los antecedentes que han sido señalados con anterioridad resulta que el principal foco de discrepancia que habría que resolverse por este Órgano Arbitral gira en torno al tratamiento que merece la información suministrada al consumidor con carácter previo a la celebración del contrato y, en su caso, el exacto cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, en su vertiente de falta o no de conformidad con lo estipulado.

Resulta de aplicación los postulados y principios recogidos con carácter general por el Código civil en materia de obligaciones y contratos y, particularmente, la contenida en la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios (LGDCU)

SEGUNDO. – Resulta que el [REDACTED] adquirió un calentador de agua eléctrico que con el paso del tiempo presenta un defecto de salida de líquido. Sostiene la Comercializadora Atlántica, donde lo adquirió, dos perspectivas distintas en su visión de los hechos, por un lado, entiende

que el usuario no ha llevado a cabo correctamente las labores de mantenimiento, razón por la cual se produce la fuga de agua; mientras que, por otro lado, estima que corresponde a los servicios técnicos del fabricante la posible reparación de la avería producida.

Del modo señalado, en principio, se puede decir que la irregular salida del agua puede ser debida a una necesaria labor de mantenimiento que no se llevó a cabo correctamente por el usuario; pero también puede estar originada en un defecto del propio termo-calentador o de los elementos que lo componen que han hecho que se produzca la mencionada avería. Sea en un caso o sea en otro, la responsabilidad, y con ello la asunción del riesgo por los perjuicios que se derivan pueden ser diferentes.

TERCERO. – Siendo cierto que determinados bienes pueden precisar para su correcto funcionamiento de unas labores de mantenimiento, las mismas han de ser transmitidas a los adquirentes con la suficiente claridad para que no den lugar equívocos o engaños con carácter previo a la celebración del contrato; máxime cuando las deficiencias en el funcionamiento suponen, no sólo una disminución en su nivel de rendimiento, sino, como es el caso, una rotura o un perjuicio añadido, que se produce, además, en un momento temporal no muy alejado al de su adquisición.

Efectivamente, el empresario que comercializa bienes y servicios está obligado a suministrar al consumidor toda la información que sea necesaria a fin de que pueda tomar la decisión de celebrar o no el contrato (art. 60 LGDCU). Entre esa información debe encontrarse aquella que hace referencia a las características principales de los bienes, como son, sin duda, aquellas que hacen que los bienes que se adquieran dejen de funcionar en un corto espacio de tiempo, como puede ser el caso que ahora nos ocupa.

Del modo indicado, siendo tan relevante e importante, para que el termo que había comprado el [REDACTED] siguiera funcionando durante un periodo de tiempo razonable, que se hubiese llevado a cabo un determinado mantenimiento, dicha información tendría que haberse suministrado con toda claridad y de modo indubitado en el momento de su adquisición por la Comercializadora Atlántica. No basta, como se puede comprender, una simple remisión al libro de instrucciones para dar por cumplida dicha obligación, tratándose de algo sustancial.

En caso de que la mencionada información se hubiera transmitido efectivamente al consumidor, el profesional tendría que haber aportado prueba de ello, cosa que no ha sucedido.

En definitiva, pues, no existiendo constancia de que se haya informado adecuadamente al consumidor, habría que concluir responsabilizando a la empresa del desconocimiento o error que aquél haya podido padecer, pudiendo acarrear la posibilidad de resolución o anulación del contrato.

CUARTO. – Quizás de consecuencias menos drásticas para el desenvolvimiento del contrato y de modo más acorde con la petición formulada por el consumidor en sus alegaciones, sería valorar la falta de conformidad del bien objeto del contrato. Esto es si el termo que se compró por el [REDACTED] tiene o no las cualidades y características, en particular respecto a la durabilidad y la funcionalidad y la seguridad que presentan normalmente los termos del mismo tipo y que cabría razonablemente esperar (art. 115.ter.1.d) LGDCU).

Pues bien, parece que no es lógico esperar que un calentador de agua eléctrico, que se instala para dar uso a una vivienda, tenga una duración, en cuanto a su correcto funcionamiento, inferior a tres años, como es en el caso que nos ocupa. En consecuencia, el empresario debe responder frente al consumidor, quien mediante una simple declaración de voluntad le puede exigir la subsanación de dicha falta de conformidad (art. 117 LGDCU).

En el sentido indicado se manifiesta la Ley de defensa de los consumidores, que en el art. 120.1 dispone que en el caso de contrato de compraventa de bienes el empresario será responsable de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega; estableciendo en el art. 118.4 que a la hora de llevarse a cabo la reparación, esta debe ser gratuita para el consumidor, incluyendo mano de obra o materiales, debe de llevarse a cabo en un plazo razonable y deberán realizarse sin mayores inconvenientes para él.

En consecuencia de lo expuesto, entendemos que esta debe ser la mejor solución aplicable a nuestro caso, sin perjuicio de que, si el empresario comercializador del termo estimase que pudiera existir responsabilidad por parte del fabricante o de cualquier otra persona, pueda repetir contra él por el perjuicio que le haya causado – como bien establece el art. 125.2 LGDCU –.

**RESOLUCIÓN. -**

Este Colegio Arbitral en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y en atención a la valoración de los hechos y a los fundamentos jurídicos que ha tenido ocasión de valorar emite el presente **LAUDO en equidad** que resulta de obligado cumplimiento y tiene carácter ejecutivo:

- Procede estimar la petición del [REDACTED] Lagar frente a la Comercializadora Atlántica de Electrodomésticos que deberá reparar el termo-calentador de agua eléctrico sin coste para él, en un plazo de tiempo no superior a los 14 días desde la notificación de la presente declaración.

Dado en Huelva a fecha 8 de Febrero de 2026.

