



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00574.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Su reclamación está relacionada con el expediente 1912.8 ya que el cliente está disconforme con el producto contratado ya que tras varias alegaciones no han llegado a un acuerdo y por ello solicita que un tribunal arbitral dicte un veredicto óptimo para ambas partes.

Solicita devolver el producto reclamando el importe abonado.

La empresa mediante escrito de fecha 9 de febrero de 2018 indica que están interesados en asistir de forma telefónica para cualquier duda o aclaración.

Envían alegaciones solicitadas junto con el certificado de garantía. Señalan que el colchón se revisó en el domicilio del cliente el 23 de febrero de 2017, indicando que presenta una huella de descanso dentro de la tolerancia.

Ofrecen un colchón u equipo de descanso que se adapte a las necesidades y/o expectativas del cliente a precio neto de fabricación (290 euros IVA incluido).

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que se han realizado pruebas en el colchón objeto de controversia y aunque se percibe una reducción del 10% de grosor a través de la medición efectuada, ésta no refleja su estado real, ya que cuando una persona se acuesta en él, el hundimiento que se provoca es muy grande, impidiendo que cumpla su función de descanso.

A los diez meses de su compra se pone en conocimiento de la empresa esta situación y aunque la opción más rápida hubiera sido cambiarla por el mismo colchón, ya no confía en la elección por catálogo, de forma que no está de acuerdo con el ofrecimiento de la empresa.

indica que el precio del colchón asciende a 398 euros.

Estaría dispuesto a elegir otro colchón de tecnología contraria al colchón reclamado y abonar el precio neto de fábrica por el colchón elegido. Quisiera antes de ello, conocer el precio y características que ofrecen o subsidiariamente resolver el contrato con devolución del dinero abonado.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante contacto telefónico previa aceptación del reclamante de esta forma de comunicación y reitera el ofrecimiento realizado. No consideran que haya habido un defecto de fabricación de colchón ya que según informe adjunto consideran se considera normal una pérdida del 10% de la altura del colchón y de que quede una marca después del descanso de varias horas aunque su comportamiento y firmeza el correcto. Ofrecen un colchón de tecnología contraria, o de cualquiera otra que elija (cualquier modelo del catálogo) a precio de coste neto de fabricación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante por cuanto el reclamante no acredita que el colchón objeto de controversia presente defectos de fabricación en origen. La empresa aporta una serie de consideraciones tras su visita de revisión de fecha 23 de febrero de 2017 en el domicilio del interesado, informando que presenta una pérdida del 10% en altura, siendo normal en este tipo de producto.

El reclamante no aporta elementos probatorios que desvirtúen las anteriores manifestaciones, habiendo actuado la empresa de forma diligente acudiendo a inspeccionar y valorar su estado, sin dilación en el tiempo.

No obstante **se incorpora a este Laudo el ofrecimiento realizado por la empresa**, por el cual, el reclamante puede elegir de su catálogo cualquier modelo de colchón disponible y cualquier tecnología, procediendo la empresa a su venta a precio de coste neto de fabricación, aunque antes de su elección el usuario debe conocer, en forma fehaciente el citado precio. Si el cliente decide comprar la misma tecnología del anterior colchón, se accederá a ello por parte de la compañía.

El transporte y entrega del nuevo colchón será asimismo gratuita para el cliente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento de este Laudo se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

