



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00788.3/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de mayo de 2019 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: con fecha 18 de septiembre de 2017 adquiere un colchón medidas: 135 X 190. Un año después, en octubre de 2018 y dentro de la garantía, aparece una "mancha amarilla" ubicada en una de las cuatro esquinas de éste, y el "deshilachado de fibras en ciertas zonas del colchón".

Con fecha 17 de octubre, realiza la reclamación en el establecimiento y es informado de que se traslada a [REDACTED], empresa fabricante. El 29 de octubre recibe respuesta y con una serie de razones, le dicen que no procede el cambio. Indica que no está conforme y que quiere que pase un técnico por su domicilio.

Solicita que un técnico o responsable de la empresa, se persone en su domicilio, observe los hechos y emita un informe sobre el uso y circunstancias y se realice un cambio de colchón por otro nuevo, pues los hechos están cubiertos por el certificado de garantía.

En fecha 12 de febrero de 2019 la empresa presenta escrito mediante el que expone que tras examinar la foto consideran que la mancha ha sido provocada desde el exterior y no ha surgido del interior del producto. Se informa al usuario mediante correo electrónico que las manchas no las cubre la garantía y no mandan ningún técnico porque visualizan de forma clara a través de la foto y no puede ser atendida la incidencia en garantía.

Se ofrece como deferencia comercial la posibilidad de adquirir un colchón nuevo con un precio de compromiso y garantía de dos años.

El reclamante en fecha 8 de abril de 2019 expone que la empresa no dice la verdad, ya que se enviaron 11 de fotos y no una solo. No ha habido exceso de sudoración o derrame de líquido. No está conforme con el ofrecimiento que le hace la empresa para que adquiera otro colchón, ya que ha pagado 725 euros por el comprado en septiembre de 2017 y tiene garantía de dos años.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tel: 91 549 50 00 - 91 549 50 00



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia presentando escrito en fecha 16 de mayo de 2019 en el que informa de su imposibilidad de acudir presencialmente y reitera su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no comparece a la audiencia y presenta escrito reiterando el contenido de las presentadas anteriormente.

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 ya que queda probado que el cliente adquiere el producto en fecha 18 de septiembre de 2017, presentando su reclamación ante la empresa, en octubre de 2018 y en consecuencia no puede presumirse que los defectos alegados sea de origen.

El reclamante no está conforme con la valoración que realiza la empresa a través del servicio técnico, cuestionando que el técnico no haya acudido a su domicilio, pero no aporta – informe pericial o prueba similar - que desvirtúe las consideraciones y valoraciones efectuadas por la reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Previa 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.



Comunidad de Madrid

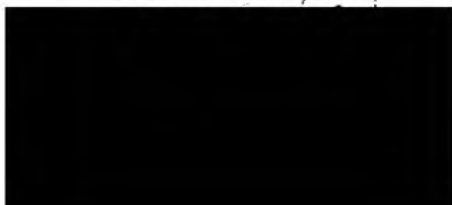
Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para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

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

Madrid, 29 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

