



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01262.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 05 de junio 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS MAYORISTAS Y AUTONOMOS 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 que encargó unas lámparas con luz blanca, y cuando va a instalarlas en su casa una no enciende y la otra es amarilla. Las lleva a la tienda, hacen pruebas para ver el tono de luz, y ninguna enciende. Se las quedan para arreglar, y cuando le llaman va a recogerlas le dicen que siguen siendo luz amarilla, que no es lo que pidió. Reclama y deja las lámparas en la tienda. Solicita cambio de luz a blanca, o sustitución por otro modelo que sí sea luz blanca, o la devolución del dinero

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que al cliente se le informó que al ser un pedido especial por catálogo no admite cambio, y se aclaró el tipo de luz (se le comenta al cliente que las lámparas se pueden pedir con bombilla e14 o con led integrado de color cálido, a lo que responde que prefiere led ya que tiene menos consumo). Relata como ocurrieron los hechos y la reclamación en tienda.

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 comparece a la audiencia acompañada del representante legal [REDACTED] y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que encargó lámparas con luz blanca, que desconoce el significado de los iconos del catálogo, y no se le indicó el tono de la luz, ni se le enseñó alguno similar, que cuando recogió las lámparas las instaló en su domicilio un técnico electricista, una no funcionaba y la otra al encenderse comprobó que era amarilla. Reclamó y le dijeron que la luz es la que incluye el proveedor, preguntó si se podía cambiar y le dijeron que no, que tampoco podía cambiar las lámparas, ni le devolvían el dinero. Dada la mala relación entre ambas partes, que la empresa inicialmente rechazó su solicitud de cambiar la luz, y la falta de confianza que tiene actualmente en la empresa, rechaza el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación declarando que la reclamante eligió las lámparas en un catálogo tras varias visitas a la tienda. Se le avisó que al ser un pedido a medida no se podían cambiar. Las lámparas funcionaban correctamente, y a los 6 días vuelve a la tienda con las cajas rotas diciendo que una lámpara no funciona y que el color no era el que había elegido. Muestra el catálogo en el que se especifican las características del producto, entre las que se encuentra el color "warm white". La lámpara sí funcionaba, le avisaron para que fuera a recogerla, pero no la quería porque no era el color de la luz que querían. Ofrece



Comunidad de Madrid

cambiar la luz a blanca para solucionar el conflicto. Las lámparas se encuentran en la tienda donde la reclamante las dejó depositadas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que cuando compró las lámparas manifestó expresamente que quería luz blanca, que la empresa reclamada no le mostró antes de la compra una luz similar a la que incluía la lámpara (warm white), que la parte reclamante manifestó su falta de conformidad con el producto antes de los 14 días desde su entrega tratándose de una compra por catálogo, y que el documento de entrega de las lámparas indicando el conforme con el producto, no está firmado por la parte reclamante. En consecuencia, se resuelve el contrato, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 368 € y las lámparas quedan en poder de la empresa reclamada.

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

El abono de la cantidad 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. 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 20 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.

Madrid, 05 de junio de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL