



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02120.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de octubre 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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: El 18/2/16 compran sofa esquinero de jardín compuesto de seis módulos de fibra sintética, presentando una reclamación telefónica el día 10/7/17 porque la fibra se vuelve quebradiza y se rompe en el módulo que forma esquina. El 8/11/17 remiten nuevo correo con fotos y aceptan cambiarlo por otro nuevo, enviándoles uno que no es de igual modelo, color y forma, porque indican que no encuentran otro igual.

Tras reclamar nuevamente el 16 de febrero de 2018, les dicen que si no aceptan este cambio, ofrecen la devolución del importe del módulo de esquina pero no la totalidad.

Solicitan devolución del importe del total del conjunto de seis módulos o sustitución por otro conjunto completo.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 18 de julio de 2018 manifiesta que la compra se realizó en el mes de febrero de 2016 y la reclamación se hace, transcurridos más de seis meses de la misma, por lo que salvo prueba en contrario, los productos fueron adquiridos en perfecto estado.

No obstante, como atención comercial, se ofrece al cliente la sustitución del producto, por otro de similares características, lo cual es aceptado por la reclamante.

Ahora solicita el cambio del producto de sustitución, y nuevamente por atención comercial, se le ofrece reembolso de 101,15 euros, correspondiente al producto defectuoso.



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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 27 de septiembre de 2018 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

No obstante aclara en primer lugar que en ningún momento ha recibido respuesta a sus correos electrónicos por escrito, sino a través de llamadas telefónicas. Se remite a sus registros y fotografías adjuntas.

Es la empresa la que acepta sustituir el módulo defectuoso por otro idéntico, pero el entregado es otro, de un conjunto muy diferente.

Considera que la adquisición del sofá de terraza se realizó en una operación única de compra, por eso no se puede resolver sustituyendo el módulo defectuosos por otro menos parecido, ni eliminarlo aceptando su importe.

Solicita la retirada completa del conjunto o reintegro de la totalidad del valor que asciende a 538,90 euros.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia la audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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 de la solicitante** al considerarse que la reclamante adquiere un mobiliario compuesto por módulos individualizados, siendo posible que después de un año y medio, que es cuando se interpone la reclamación, no quedase modelo idéntico en stock.

Examinada la prueba aportada (fotografías) este Órgano Arbitral no considera probado " el mal encaje" del modulo sustituido, al que alude la reclamante, que impida su correcta utilización observándose asimismo que van cubiertos con cojines en asiento y respaldo.

No obstante se respeta el ofrecimiento realizado por la empresa, por el que retirarían el módulo con el que no está conforme la usuaria, **reintegrándole la cantidad de 101,15 euros.**



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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

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, 09 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL