



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02762.7/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de enero 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 Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de 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: Le instalan un mueble dejándolo inacabado y con desperfectos. Lleva esperando desde el 4 de noviembre, sin recibir información ni darle ninguna respuesta. Solicita finalización de todos los trabajos pendientes que se detallaron en burofax o devolución de 3.406 euros pagados por él. Las irregularidades de la instalación son las siguientes:

- la cama no se quedaba cuadrada con la estructura que hace de marco cuando se sube. Forzaron el aluminio que sirve de estructura hasta que consiguieron dejarla cuadrada.
 - Los tiradores no eran los pedidos finalmente y no se instalaron porque no tienen la misma medida.
 - La puerta del armario que tenía que tener hueco para que entrara el reposabrazos del sofá, es mucho más grande con lo cual se ve el interior del armario y los cojines del sofá chocan cuando se abre la puerta.
 - Al hacer el presupuesto, le cobraron un plus por los rodapiés, ya que son mas grandes que el tamaño estándar. El armario no tiene rodapiés, solo la estructura de la cama, lo cual le obligó a quitarlos, para que el armario y cama quedaran con el mismo fondo.
- Al día siguiente se pone en contacto con la empresa para comunicar esta situación y para decir que la cama hacía mucho ruido al subir y bajarla. Le dicen que hay que tomar medidas y pasarán a cambiarla. Tras sucesivas llamadas se concede hasta el plazo del 2 de diciembre para solucionar los imperfectos.



Comunidad de Madrid

Se dan cuenta además que no le han entregado factura aunque él ha pagado la misma, Solicita reparación: 1) Cambio puerta del armario 2) instalación de tiradores 3) cuadrar la cama 4) Arreglo o cambio de hidráulicos(cama), 5) tapar tornillos 6) cambio de cojines de respaldo como los del catálogo 7) devolución del importe pagado por el rodapié 8) solución arrugas polipiel del sofá y cojines 9) cuadrar puertas de armario y maletero.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 11 de septiembre de 2017 que va a proceder a solucionar las peticiones en su domicilio y firma su conformidad, no volviendo a tener noticias suyas hasta pasados unos meses que indica lo de los pliegues de los cojines así como del ruido al subir y bajar la cama y que cuesta abrir y bajar la cama, cuestión de la que el instalador se preocupó por revisar y funcionaba perfectamente.

Consideran que se ha intentado satisfacer las pretensiones del reclamante.

El reclamante mediante escrito de fecha 30 de octubre informa que tras la visita del técnico se vuelen a producir las incidencias que refleja en este escrito, solicitando devolución de parte de importe abonado por quedarse con un mueble en mal estado.

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 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala en este acto de audiencia su pretensión es que le subsanen el problema los hidráulicos porque sigue descuadrada y hace fuertes ruidos al subir y bajar la cama. Además pide compensación económica de 1500 euros para compensar la mala calidad vendida y porque se han ensuciado juegos de cama, cojines etc por la grasa y aceite de los hidráulicos. Desea conservar el mueble.

Ya anticipó a la empresa que estaba dispuesto a retirar comentarios en internet, si hubiera sido atendida su petición o se hubieran puesto de acuerdo.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante y se opone a la reclamación. Señala que en todo momento han tratado de solucionar las incidencias puestas de manifiesto, sin conseguir que el cliente fuera incrementando su nivel de exigencia.

Desconoce si el peso del colchón que tienen en la cama pudiera provocar alguna de las incidencias expuestas afirmando que los hidráulicos no tienen grasa, sino que los pistones son de aire comprimido.

Quiere aclarar que es muy importante que el armario esté bien anclado o sujeto a la pared por un tema de seguridad, por lo que recuerda al usuario que es lo primero que tiene que verificar por seguridad.

Señala que el propio reclamante en sus manifestaciones afirma que ellos " *se vieron obligados a empujar la estructura hacia el lado del descuadre*".

El día 2 de enero de 2017 efectúan todas las reparaciones detalladas en el escrito del reclamante y firma su aceptación.

Le gustaría que retirara las reseñas de internet en contra de su empresa y proponen un acuerdo que es aceptado por el reclamante en este acto.



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: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes en el presente acto de audiencia por el que :

- 1.-La empresa **abonará** al reclamante la cantidad total de **200 euros** para que el consumidor elija el profesional de su confianza que pueda realizar los trabajos de sustitución/ mejora de los hidráulicos que permitan el cierre y la apertura de la cama en el mueble que es objeto de controversia, sin provocar las molestias e inconvenientes que señala el reclamante.
- 2.- El reclamante se da por informado de la necesidad de verificar que el mueble está debidamente anclado en la pared, debiendo hacerlo también el profesional seleccionado.
- 3.- El reclamante se compromete a retirar las reseñas efectuadas en internet contra la empresa.

En consecuencia ambas partes dan por resuelto el contrato suscrito en su día, sin tener nada más que reclamarse.

El usuario facilita en el acto de la audiencia los datos a la empresa, de la cuenta bancaria dónde desea que le ingresen la cantidad acordada.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago (**ACORDADO POR LA PARTES EN LA AUDIENCIA**), 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



Comunidad de Madrid

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, 18 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL