



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05114.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 que el 4 de abril de 2017 compró online un colchón, al poco tiempo de usarlo se dió cuenta de que se hundía exageradamente en una zona, perdiendo firmeza. El 10 de julio de 2017 presenta reclamación. En agosto le comunican que iban a sustituir el colchón por uno similar y que se tenía que acercar a cualquier centro para elegir uno que le convenga, siempre que el precio fuera lo más próximo al de la compra inicial. Eligió el modelo HAMBURGO y así se lo comunicó telefónicamente a la empresa reclamada, preguntando si podía coger uno de una medida superior abonando la diferencia respecto del modelo inicial de 135 cm, y además si en vez de PIKOLIN podía ser de FLEX, y se lo autorizaron. El 24 de agosto se tramita el nuevo pedido, no la operación de sustitución. El 31 de agosto se hace la retirada del colchón anterior y la entrega del nuevo. El 26 de septiembre recibe el nuevo contrato de financiación por el precio completo del colchón, sin haber respetado nada lo acordado. Solicita que se respete el pacto inicial y que se reintegren los 189 euros que suponen la diferencia entre la compra inicial y el resultado final (la diferencia de precio por la ampliación de la medida ya se ha tenido en cuenta).

Consta en el expediente escrito de alegaciones de la empresa reclamada en el que relata los hechos y describe la gestión de la reclamación, concluyendo que desde el principio se ha indicado al cliente que era factible un cambio de colchón y no un artículo sustituto, sin que se haya hecho mención a respetar el precio. Que la parte reclamante ha solicitado un colchón de diferente marca, proveedor, medida y precio. Que se ha efectuado la recogida y un pedido nuevo, del que

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Trámitedación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

se ha enviado confirmación de la compra que especifica el precio del artículo. Que la parte reclamante, al no admitirse la reducción del contrato de venta a plazos en 189 euros, ha solicitado la devolución del colchón, trámite que no se puede realizar al haber usado el colchón por motivos de higiene, y al haber transcurrido 22 días desde su entrega. Finalmente, lamenta que se haya llevado a cabo una mala interpretación de sus palabras.

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 aporta escrito reiterando sus alegaciones y concluye manifestando que verbalmente se disponía de una confirmación y autorización de la operación de cambio por otra marca y medida superior, asumiendo sólo el coste de la medida superior. Lo acordado era que le cambian el colchón por otro similar asumiendo el establecimiento la diferencia de precio, y es por escrito y con un mes de retraso cuando recibe el el nuevo contrato de financiación cuando se entera de que no se respeta lo acordado. Como el colchón ha sido utilizado ya no se puede devolver. Solicita el reintegro de 189 euros que suponen la diferencia entre la compra inicial y el resultado final (la diferencia de precio por la ampliación de la medida ya se ha tenido en cuenta en la operación).

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 reclamante al considerar que, independientemente de la información que se le facilitara verbalmente sobre el cambio del colchón, este órgano arbitral entiende que en cualquier caso una diferencia de precio de 189 € no es un precio aproximado al inicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



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.

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, 17 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

