



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02761.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de diciembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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 consumidor realizó un pedido (Chaise Longue reversible + colchón de muelles Spring Confor) el 25 de octubre de 2020, por importe de 563,99 euros. Habiendo transcurrido la fecha prevista de la entrega (8 semanas), contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, pero no ha recibido una solución satisfactoria. Habían concertado día y hora de entrega, pero no se ha respetado y al no residir en el domicilio de entrega, el tramo de hora concretado debía respetarse. Solicita la entrega inmediata del pedido y una compensación a modo de descuento sobre el importe del pedido.

La parte reclamada alega que la cliente compró un sofá y un colchón y el sofá se entregó sin incidencia alguna, pero en el caso del colchón tuvieron un problema con esa referencia por lo que se le ofreció uno de las mismas dimensiones pero de gama muy superior, pero la cliente declinó la oferta, por lo que ante la imposibilidad de servir la elección inicial, hacen la devolución del pedido y del importe íntegro del mismo del día 24/04/2021.

La parte reclamada añade que desde ##### se ha ofrecido una alternativa de un valor superior y de iguales dimensiones, para poder dar el servicio al cliente, pero la cliente declinó la oferta, por lo que se terminó resolviendo el contrato y haciendo la devolución íntegra del importe del colchón.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto se acuerda **la resolución del contrato en los objetos que no hayan sido entregados a la fecha de la recepción de la notificación de este Laudo**, realizándose el **reembolso del importe** correspondiente. Asimismo, **la reclamada** procederá a la **devolución del total de los gastos de envío**, en concepto de compensación por el retraso del pedido.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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