

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03052.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? #####, empleado piblico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representaci3n de la Asociaci3n FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci3n de Asociaci3n de Empresarios de Comercios

del Habitat de Madrid debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada por la parte reclamante

el 22 de febrero de 2021, en la que reclama: "Con fecha 24/10/2020 compr3 un sofa en la tienda ##### de Legan3s C/Mondragon, sn. Segun me indicaron en la tienda, y tal y como consta en la factura de compra, los asientos deslizantes estan compuestos de viscoelastica de 9cm. Sin embargo, e/ sofa que me han entregado solo tiene viscoelastica en la mitad del asiento y la otra mitad es de goma espuma un material de inferior calidad y mas incomeado de un grosor inferior. Por otro lado, los asientos son muy difciles de sacar y volver a meter porque el respaldo choca con el asiento, por lo que hay que levantar el respaldo cada vez que quiero sacarlo o meterlos. Al notificar estas incidencias a la tienda, su responsable, #####, me indico que debia tratarse de un error, que el asiento tenia que llevar una plancha entera de viscoelastica y que iba a reclamarlo a la fabrica. Un responsable de la fabrica vino a ver el sofa y dijo que el sofa es asi, ycomo solucion me ofrecio bajar la calidad del sofa poner otro tipo de visco y bajar el grosor y corriendo el riesgo de que el asiento todavia se deslice peor. Considero que esta solucion es inadmisibile en un producto nuevo.Puesto que el sofa que me han entregado es de una calidad inferior a la que me vendieron y por

la que he pagado, y no aportan una soluci3n aceptable (o me bajan fa calidad dei sill3n o no me dan garantia de que funcionen correctamente los asientos deslizantes), considero que deben compensarme econ3micamente acorde a la calidad entregada."Adjunta documentaci3n que se trasiada el 16 de junio de 2021 ala empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando: "A tenor de que dichas aclaraciones o instrucciones facilitadas por el fabricante no han parecido obtener la satisfacci3n de la compradora al respecto del producto, esta parte por medio de la presente, a fin de poder regularizar la situacion suscitada de una forma amistosa, insta a la parte compradora a ponerse en contacto de nuevo con el personal de tienda para concertar una nueva cita en las dependencias de la misma y tratar de encontrar junto con el fabricante del articulo, una soluci3n que pueda Satisfacer de la manera mas oportunas a ambas partes".

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando: "A tenor de que dichas aclaraciones o instrucciones facilitadas por el fabricante no han parecido obtener la satisfacci3n de la compradora al respecto del producto, esta parte por medio de la presente, a fin de poder regularizar la situacion suscitada de una forma amistosa, insta a la parte compradora a ponerse en contacto de nuevo con el personal de tienda para concertar una nueva cita en las dependencias de la misma y tratar de encontrar junto con el fabricante del articulo, una soluci3n que pueda Satisfacer de la manera mas oportunas a ambas partes".

Comunidad de Madrid

La parte reclamante coniesta por escrito de fecha 5 de julio de 2021, del que se datraslado ala empresa reclamada, manifestando que: "considero no resuelta la controversia planteada por los Siguientes motivos:saeaaa Tate tata

eet

aay See

er

ia,

an

ShBy

2

Sy

=

5ae"

z1.- El reclamado no aporta ninguna soluci6n por lo que el problema contintia sin resolverse.

2.- Respecto a la explicaci6n que aporta sobre que el articulo comprado es como el de la tienda, el reclamado nos dijo, y asi lo hizo constar en la factura, que el asiento era de viscoelastica. Yo no tengo la capacidad ni los conocimientos t6cnicos para diseccionar el sillón de la exposici6n antes de comprarlo para comprobar si el vendedor me esta diciendo la verdad. Por todo lo dicho, y puesio que fa empresa no aporta ninguna soluci6n, mantengo la solicitud inicial de que se me haga una compensacion econ6mica."El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.La parte reclamada aporta escrito de fecha 15 de octubre de 2021, del que se da traslado a la

parte reclamante, reiterando su anterior escrito de alegaciones y manifiesta su total intenci6n de regularizar la situaci6n suscitada con la cliente de una forma amistosa, buscando una soluci6n que pueda satisfacer a ambas partes. Hasta el dia de la fecha no se ha recibibo comunicaci6n ni contestacion alguna al respecto por parte de la afectada, por lo que se la insta de nuevo para que tenga a bien, en cualquier momento que le sea posible, contactar con la tienda para concretar un reunion a efectos de alcanzar un acuerdo.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de octubre de 2021, del que se dio traslado

a la empresa reclamada, manifestando que: "E/ reclamado no aporta ninguna solucion concreta ni acepia la propuesta por mi, unicamente me insta a acudir a la tienda para encontrar una soluci6n.

No obstante, tal y como se comprueba en los correos electronicos remitidos, las soluciones tanto por parte del fabricante como por parte del reclamado ya han sido propuestas y no resultan Satisfactorias (bajar la calidad del sofa poniendo otro tipo de viscoelastica y reducir el grosor bajo riesgo de que los asientos deslizantes funcionen peor de lo que ya funcionan), motivo por el que Se inicio esta reclamaci6n de consumo. Si tuviese una propuesta nueva o aceptase la que yo reclamo, deberia hacerlo constar por este medio y no proponer acudir a la tienda como solucion.

Solicito una compensaci6n econ6mica que compense el uso de una calidad inferior a la manifestada, tal y como consta en la factura de venta, de los materiales que componen el sofa. Dado que solo la mitad de los asientos estan compuestos de viscoelastica de 9cm. que es la calidad ofertada, y la otra mitad es de goma espuma, un material de inferior calidad y de grosor inferior (del que no nos informaron en el momento de la compra), estimamos que la compensaci6n economica debe ser del 50% sobre el importe pagado que, tal y como consta en la factura ya remitida, es de seiscientos ochenta y cinco euros (685,00€) por lo que el importe que reclamo que me sea abonado es de trescientos cuarenta y dos euros con cincuenta céntimos (342,50€).

Considero que la devoluci6n de esta cantidad es justa y que compensaria tanto la diferencia de calidad en la fabricacion del sofa, como el defecto que presentan los asientos deslizantes que al chocar con el respaldo no abren y cierran correctamente".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

reclamante, ni aporta documentación relativa a las características del sofa. En consecuencia, la empresa reclamada debe reducir el precio del producto un 20% al considerar que las incidencias no afectan a la funcionalidad del producto, 137 € que debe abonar a la parte reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. el plazo de cumplimiento para el presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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 veinte días. \Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y la 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.

Madrid, 16 de noviembre de 2021

Madrid, 16 de noviembre de 2021