



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03446.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 16 de febrero 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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 que compró en mayo de 2015 césped artificial con seis años de garantía, y se ha ido deteriorando con el paso del tiempo de una manera exagerada, como trozos quemados y otros que se deshacen al pasar la mano por encima. El 4 de mayo de 2020 le visita un técnico de la empresa y lo excluyen de garantía porque no sabe si es por un uso indebido, a pesar de que hay intercalados zonas defectuosas y zonas en buen estado. Solicita restitución del coste del producto, o reposición del producto por el mismo modelo o semejante.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones de fecha 10 de noviembre de 2010, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante compró el 27 de mayo de 2015 39,40 m2 de césped artificial. El 27 de abril de 2020 solicita visita a su domicilio para comprobar el estado del césped indicando que está muy desgastado y presenta algún defecto. El 4 de mayo se realiza la visita y se envía respuesta explicando que el deterioro se debe al hecho de haber estado expuesto a temperaturas extremas, provocadas en su caso por la reflexión que las paredes blancas del jardín han hecho del calor que reciben, concentrando ese calor en algunas zonas del césped. Como indicamos en el documento de garantías del producto, los daños y perjuicios derivados de estas circunstancias excepcionales no son objeto de cobertura de garantía.

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 vídeos de zonas con desgaste alejadas de la pared, vídeos con zonas que están como nuevas y zonas desgastadas, manifestando que se encuentran a la misma distancia de la pared blanca, y que se trata de una terraza diáfana y el deterioro ha sido aleatorio, y la empresa no quiere reconocer que el producto no resiste la acción directa de los rayos solares. Este modelo, FLORENCIA, lo han retirado de su catálogo. Solicita el reembolso total del coste del producto vía transferencia, que es el mismo que utilizó para pagar.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que al cliente se le explicó que el producto, por cómo y dónde ha sido instalado, ha estado expuesto a temperaturas mayores al umbral crítico de resistencia del polietileno, lo que ha supuesto que los filamentos e hilos que componen el césped artificial se hayan visto dañados y que paulatina y progresivamente se hayan visto degradados. Si el defecto fuera de fabricación, todo el producto instalado tendría el mismo deterioro y el aspecto gradual que el propio reclamante indica, y tendría que afectar a toda la producción del producto (4.000 m²), cuestión que no se ha dado. La garantía del producto excluye el deterioro producido por la exposición a altas temperaturas. Además, la garantía es decreciente con el paso del tiempo y con el uso y disfrute del producto por el usuario, y en este caso alcanzaría un máximo del 33,36% sobre el valor original del producto.

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 parte reclamante al considerar que la garantía objeto de **reclamación** no es la garantía legal, según la cual si durante el **plazo** de 2 años el producto presenta algún defecto o no es conforme con el contrato, el consumidor podrá solicitar al vendedor su reparación o sustitución, una rebaja en su precio o su devolución, y si se produce en el **plazo** comprendido entre la fecha de compra o entrega del producto y los seis meses siguientes, existe una presunción a favor del consumidor que implica que el defecto ya existía cuando se le entregó, y es el vendedor quien debe probar que no era así.

En este caso se reclama la garantía comercial de seis años, ofrecida voluntariamente por la empresa en los términos incluidos en la misma. La falta de conformidad alegada por la parte reclamante, transcurridos casi cinco años desde la fecha de compra del césped artificial, no está incluida en la mencionada garantía comercial. Esta garantía excluye los defectos directamente derivados del proceso de fabricación del producto que no sean reconocidos por un perito del sector. Tras la visita realizada al domicilio de la parte reclamante como consecuencia de su **reclamación**, el técnico no reconoce tales defectos y la parte reclamante no aporta informe técnico contradictorio.

NO ENTRAR A CONOCER sobre las manifestaciones en redes sociales por no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo. Queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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 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.