



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03467.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de abril de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNIÓN DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS 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 un lienzo fotográfico por internet y cuando recibió el producto no era igual que la fotografía que envió. El lienzo está bastante más oscuro que la fotografía original. Solicita un lienzo con más claridad en la fotografía, igual a la enviada o la devolución del importe de compra por 39 euros.

La parte reclamada alega que el propio cliente registró su imagen directamente desde la web, ajustando la imagen a plasmar sobre el producto en la plantilla. Los clientes tienen una plantilla de diseño donde ajustan la imagen y/o texto a su gusto, viendo el posterior resultado que será plasmado en el artículo. En el producto "lienzo con foto" hay un breve video explicativo que especifica las opciones de diseño, como la introducción de texto, etc., ello les permite imprimir el producto sin necesidad de acceder al diseño del cliente en ningún momento, y así poder respetar en su totalidad lo que haya adjuntado en la plantilla, siendo fabricado de forma totalmente automática.

El reclamante ajustó su imagen y texto, imagen completamente oscura e introdujo texto en los laterales donde se especifica de forma detallada que no se ponga texto ya que la tela del lienzo pliega sobre el bastidor. El equipo de maquetado, cuando comprobó que todo el texto se cortaba en la impresión y que además quedaba totalmente oscuro y no se veía ningún texto, decidió ajustar el brillo de la imagen y colocar el texto fuera de los laterales, con un resultado óptimo. La imagen que adjuntó era oscura, con texto fuera del margen. Posteriormente, tras las explicaciones que le ofrecimos sobre su imagen, terminó también indicando que su lienzo había resultado anaranjado.

Explicamos de nuevo lo mismo, su fotografía es anaranjada, se puede ver en cualquier programa de imagen, que toda entera tiene un Pantone rojizo anaranjado amarronado. Se puede comprobar el tono rojizo hasta en la ropa que aparenta ser blanca. Estando el producto preparado.

Comunidad de Madrid

Correctamente, siendo un producto personalizado y estando exento del derecho de desistimiento, se denegó la **reclamación**. A pesar de ello, con la idea de mediar en este problema y resolverlo de la mejor forma posible para ambas partes, no tenemos inconveniente en que el cliente nos acerque o envíe el lienzo a nuestras instalaciones. Sobre el mismo bastidor eliminaremos la tela y prepararemos una nueva tela de lienzo, siempre y cuando envíe una nueva imagen con la calidad suficiente. Una vez recibido el lienzo y la imagen con dicha calidad suficiente, podrá recoger su nuevo lienzo en un **plazo** de 48-72 horas laborables desde la confirmación.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto no ha hecho un uso correcto, siguiendo las instrucciones facilitadas por la empresa, sin perjuicio del ofrecimiento realizado en concepto de política comercial por la reclamada.

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.

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 a 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.