

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03523.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. ####, en representación de Asociación de Empresarios de Comercios

del Habitat 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 solicitud de arbitraje presentada el 24 de marzo de 2021,

en la que el reclamante manifiesta: "en Mayo de 2018 compro unos muebles de cocina y una encimera de Dekton en una tienda de un pueblo de Guadalajara, Torija, para instalarlos en mi domicilio en Madrid. El 02/07/2020 detecto una fisura en la encimera y me pongo en contacto con la tienda para comunicárselo, me indican que mandaran al marmolista para que lo mire. Transcurridos tres meses, en Octubre, y tras vanas llamadas de teléfono y conversaciones de WhatsApp dándome largas y sin haber venido ni haberme dado solución alguna, decido poner una reclamación a través de #### empresa suministradora de la encimera Dekton a /a tienda de muebles,. A raíz de dicha reclamación el marmolista viene a ver la encimera y #### manda un técnico para ver si la fisura. es por una mala utilización, por un fallo en el montaje o un defecto en la piedra, indicando el técnico tras inspeccionarla que es un defecto en /a piedra" Solicita la devolución del importe de la encimera "debido a la falta de confianza en el producto y en la tienda de muebles e instalador, el tiempo transcurrido y el desgaste tras las continuas reclamaciones, sin haber tenido ninguna solución por las partes involucradas, así como los inconvenientes causados por el uso de la encimera dañada, solicito la devolución del importe de la encimera." La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y manifiesta que el resumen de los hechos de la reclamante es correcto, y manifiesta en síntesis que desde septiembre la reclamante no le volvió a llamar, que no tuvo conocimiento de la reclamación a #### hasta los primeros meses de 2021, y que el 12 y 13 de abril le llamó para cambiar la encimera y le contestó que le había reclamado en Consumo. La única solución que puede dar es cambiarle la encimera por otra igual en cuanto la reclamante lo autorice.

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.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito de alegaciones en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta en síntesis que en septiembre tuvo con la empresa reclamada conversaciones por WhatsApp porque el marmolista no iba y ya le comunica que va a reclamar a #####. En Octubre de 2020 el técnico de ##### afirma que es un problema de la piedra y lo comunica a la empresa, el marmolista no acude a medir hasta el 16 de noviembre de 2020 y afirma que en una semana coloca la encimera nueva. El 8 de febrero de 2021, vuelve a contactar con ##### puesto que en los casi 3 meses el marmolista no había contactado, ni tampoco la empresa reclamada. Tras nueve meses sin atender la reclamación, ha perdido la confianza en la encimera y en el marmolista, y no quiere que realice ningún trabajo en la casa, por lo que solicita la devolución del dinero, y más adelante tomar la decisión sobre la encimera, pero ya de forma ajena a la empresa. La parte reclamada aporta escrito de alegaciones manifestando que los documentos que ha

aportado la parte reclamante son correctos, que nunca se ha desentendido del problema, aunque si reconoce que se alargó más de lo deseado, en parte debido a la pandemia. Desconocía las conversaciones con #####, y reitera su solución de cambiar la encimera. 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 aunque existe una falta de conformidad de la encimera dentro del plazo de garantía, el dano durante el tiempo de la incidencia no ha impedido un uso normal y seguro de la misma, y que la empresa reclamada ha manifestado que dispone del producto sustitutorio. De acuerdo con la normativa vigente procede en primer lugar la reparación o sustitución del bien, antes que la resolución del contrato. En consecuencia, siendo posible y proporcionada la sustitución de la encimera, no procede la resolución del contrato y sus consecuencias (el reembolso del importe solicitado por la parte reclamante y consiguiente retirada de la encimera). Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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 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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.