



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 04113.7.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

VOCALES:#####, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.#####, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que encargué telefónicamente dos sofás modelo Goya sin costuras y se los han entregado con costuras. Al estar el color solicitado descatalogado tuvo que acudir al establecimiento para elegir otro, y al copiar los datos del nuevo pedido parece que se anotó que debía ser sin costuras. Solicita el cambio de los cojines por otros sin costuras sin abonar los 100 euros que propone la empresa. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente y de la que se da traslado junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada. La empresa reclamada aporta escrito y documentación que queda incorporada en el expediente, dando traslado a la parte reclamante, alegando que la venta de los sofás se realizó con las características de la orden de pedido firmada por la parte reclamante. Una vez entregado el pedido el cliente se queda satisfecho con la entrega y montaje, según factura firmada. Transcurridos 2 meses el cliente vuelve a contactar para pedir un presupuesto por motivos estéticos, sobre cuanto costarían las fundas de los cabezales sin costura, se le presupuesta y responde que se lo pensará. Transcurridos 6 meses solicita el cambio de las fundas sin coste. 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.

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito alegando que se hizo la reclamación a través de la hoja de reclamaciones en la misma tienda transcurridos varios meses ya que en la notificación vía postal requería de este trámite, por ello nada más recibirla en el plazo de 10 días se hizo y se incorporó por registro. Ni en la orden de pedido ni en la factura hay ningún dato que refleje si el sofá es con o sin costuras. Adjunta factura de su sofá y la de sus padres (que si se hizo sin costuras) para comprobarlo, Los sofás terminaron de montarlos el 19 de febrero de 2020, y desde el principio se reclamó por teléfono y le dijeron que no se podía hacer nada por lo que solicitó presupuesto por escrito el 24 de febrero de 2020 y ascendía a 100 euros, y no los 190 euros que indican en la hoja de reclamaciones. El tener el sofá con costuras o no, no es cuestión estética sino que le hacen daño al apoyarse, como comentó en la tienda en la primera visita en que probó el de muestra el 16 de noviembre de 2019. El 18 de noviembre tuvo que volver porque el color estaba descatalogado y se hizo una nueva orden de pedido (rompiendo la anterior) y al copiar los datos el dependiente no debió anotar lo de sin costuras ni avisar a fábrica, a pesar de que quería los sofás iguales que los del pedido de sus padres, pero cambiando de color. Adjunta foto del cabecero sin costuras del sofá de sus padres y del suyo con costuras. 7 pon Regional
_f a de ConsumoLa parte reclamada aporta de nuevo la documentación que ya obra en el expediente. 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 de la parte reclamante al considerar que no se pueden conocer las condiciones del pedido inicial al haber sido destruido, y por lo tanto si se encargó con o sin costuras. Teniendo en cuenta el presupuesto informado a la reclamante por correo electrónico de fecha 24 de febrero de 2020, la empresa reclamada debe confeccionar sin costuras las 4 fundas de los cabezales de los sofás modelo Goya objeto de reclamación, y debe entregarlas y recoger las fundas con costuras en el domicilio de la parte reclamante, que debe abonar a la empresa reclamada 50 euros.

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. 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 Arbitros 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 arbitros 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.



Comunidad de Madrid

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.

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.