

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 04270.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, 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 2 de abril de 2021, reclamando que: "Tras menos de un año de uso del colchón, este presenta dos zonas claramente hundidas, lo que hace que el descanso no sea el adecuado. El colchón se usa sobre una base tapizada formada por una tabla de madera rígida con dos tubos de hierro longitudinales debajo de la tabla, soportando el peso de todo el conjunto. ####, tras una primera reclamación a través del teléfono el 7 de enero, nos enviaron a dos "PERITOS", los cuales eran los propios repartidores, con un instrumento rudimentario los cuales tras medir el colchón y la base, reconocieron in situ y verbalmente que el colchón estaba bastante hundido en las dos zonas, elaborando un informe al cual no hemos tenido acceso. Tras unas semanas ####, nos informó que no se hacía cargo por achacar el problema a la base y que solicitásemos una nueva medición transcurridos dos meses, siendo todo esto el 20 de enero de 2021. Portales hechos pedimos a la empresa ####, que nos suministró la base un informe del estado de la base, los cuales tras efectuar las mediciones de la base tapizada nos indicó que la base no había sufrido hundimiento. Volvimos a pedir una medición a ####, como ellos nos habían indicado, negándonos #### cualquier reclamación al atribuir el hundimiento del colchón a la base, la contestación nos la dieron a través del teléfono ####. Indicar que el peso de los usuarios del colchón no supera en ningún caso los 76 kilos de peso, por lo que no puede ser asumible que un colchón supuestamente de alta gama y en menos de un año presente una deformación de ese tipo con las dos siluetas de dos personas perfectamente marcadas. Todas las reclamaciones a #### han sido realizadas de forma telefónica al número de teléfono ####, siendo iniciadas el 7 de enero de 2021." Solicita el cambio del colchón. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje. La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y manifiesta que la comprobación realizada por el fabricante de la base no es válida. "Se ha colocado lo que parece un palo de escoba que no refleja ningún tipo de medición, y las fotografías no muestran toda la superficie de la base sino

Comunidad de Madrid

una imagen tomada al ras de la base. ##### se reafirma en su medicion con una herramienta festada por nuestro Departamento de Calidad que permife verificar el hundimiento de cada aiticulo por separado, y que nos permite confirmar que la base sobre la que descansa e/ colchon presenta una deformacion."La parte reclamante contesta el 25 de junio de 2021 por escrito, del que se dio traslado a la

empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa y declara en sintesis que el colchon tras varias horas de reposo no recupera su volumen como mencionan en la garantia, y en relaci6n a la recomendacion que realizan sobre el cambio de base tapizada manifiesta que ha estado utilizando el colch6n directamente apoyado en el suelo durante 3 semanas, significando que el mismo sigue presentando las dos zonas hundidas no habiendose reducido las deformaciones y por lo tanto mucho menos desaparecido. Lo que no puede asumirse que la deformacion sea achacable a la base tapizada. Solicita el cambio del colch6n porque todo parece indicar que el que posee debe tener un defecto.E] Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente. 2. Dar audiencia a las parties.La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y la pretension.

Manifiesta que solicit6 una medici6n despu6s de haber estado utilizando el colchdn en el suelo, siendo denegada alegando que no realizarian una nueva medicion por estar el colchon danado. En sus alegaciones la empresa recomienda un cambio de base para que el colcho6n descansa en una base frme y recupere sus acolchados, existiendo una clara contradiccion entre ambas versiones aportadas por la empresa.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones en el que reitera que como el dafno mayor del colchon ha venido determinado por la falla de la base actual de otro fabricante, ##### no puede responsabilizarse habiendo uso de la garantia del producto de dos afos por defectos de fabricacion, del cambio gratuito del colchon.Tras lo cual y, previa deliberaci6n, el Colegio Arbitral se pronuncio emitiendo el correspondiente

LAUDO, en EQUIDAD:Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentacion aportada al

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: ESTIMAR la pretension de la parte reclamante al considerar que la documentaci6n fotografica acredita el hundimiento del colch6n dentro del plazo de garantia. La empresa no ha acreditado concluyentemente que la causa de la falta de conformidad no se deba a un defecto de origen (deformaci6n del colchon), y tampoco que la posible incidencia de la base manifestada por la empresa reclamada sea la causa determinante del hundimiento, por lo que debe proceder a la sustituci6n del colchon sin coste para la reclamante.Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.E! plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepci6n de la notificaci6n del Laudo.

De conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificaci6n a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n

De conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administraci6n General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificaci6n, previa notificaci6n a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaraci6n



Comunidad de Madrid

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. 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.