



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04705.0.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de febrero de 2020, 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 la Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat 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: Le entregan unos muebles que devuelve por su justificable deterioro, siendo completamente defectuosos. En el contrato se especifica que "toda mercancía bajo pedido no acepta devolución salvo deterioro justificable de la misma". Solicita reembolso de lo entregado: 1.427,80 euros.

La empresa manifiesta mediante escrito que, tras los acontecimientos ocurridos, no existen motivos consistentes para llevar a trámite esta **reclamación**. Tal y como se alegó inicialmente, el cliente muestra conformidad al realizar la recogida y pago de los productos hechos a medida en perfecto estado el 9 de mayo de 2019. Tras varios días, el cliente notifica que algunas de las piezas presentan irregularidades. Se ofrecen varias soluciones y el cliente acepta el arreglo o sustitución de las piezas afectadas, tal y como se demuestra a través de mensajes escritos, y proceden a recoger los productos el 24 de mayo de 2019 para comenzar su valoración y reparación. El 31 de mayo de 2019, el cliente se vuelve a poner en contacto exigiendo la devolución del dinero. Le dicen que el producto está en proceso de reparación y que no devuelven el dinero en productos personalizados. El 4 de septiembre de 2019 se le notifica por correo electrónico que el producto está reparado y testado, ofreciendo llevárselos al domicilio de forma gratuita. Solución que ofrecen igualmente en este momento.

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 presenta escrito de fecha 21 de febrero de 2020, en el que señala que recogió el 9 de mayo unos muebles en perfecto estado y el 14 de ese mes, se deformaron por completo: las maderas se abomban y los cantos comienzan a despegarse (adjunta video). Informa de lo sucedido y el 20 de mayo le comunican que van a rematar los muebles. Se recogen de su domicilio el 24 de mayo. El día 28 de mayo, le dicen que los harán en chapado de pino y ha pagado por pino macizo. Tras esa afirmación pide presupuesto a tres maderistas y comprueba que el metro cuadrado de la madera que le ofrecen es más barato que el que ella encargó, por lo que pide el día 29 que se ajuste el presupuesto. Finalmente le reconocen que le van a hacer un mueble nuevo y no le dicen qué materiales van a emplear. Solicita la devolución del dinero de los dos muebles defectuosos.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Aporta la transcripción del contenido íntegro de las conversaciones mantenidas vía WhatsApp, resaltando que el día 30 de mayo informa a la empresa que no está interesada en la propuesta de la empresa. Aporta copia de diferentes catálogos de maderistas, en los que se comprueba que el m2 del material que ella encargó es más caro que el que pretenden utilizar en la confección, por eso solicitó un nuevo presupuesto que se ajustase a esa variación. No tiene inconveniente en quedarse con la mesa que adquirió junto con los muebles y solicita la devolución del resto abonado, que asciende a 1.427 euros ya que entiende de conformidad con el presupuesto que acepta, que es "justificable" el deterioro casi inmediato de las puertas, laterales, etc., que le impide su utilización. Ante el ofrecimiento de la empresa en este acto para rebajar el precio, solo estaría dispuesta a aceptarlo si fuera del 50% del importe abonado, es decir que le rebajasen la cantidad total de 892,50 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación**. Reitera todas las manifestaciones realizadas con anterioridad y explica que antes de retirar los muebles del domicilio de la interesada, acordaron arreglarlos. La empresa informa a través de mensajes de móvil que nunca les había pasado esto y la cliente no se opone a buscar la mejor solución. Es más tarde cuando empieza a cuestionar el tipo de madera o material que se va a emplear cuando surgen las discrepancias, pero el mueble se había reparado, asumiendo ellos el incremento del coste de material, que no tiene nada que ver con la madera y los precios que la usuaria aporta.

En el presupuesto que acepta la reclamante se especifica que es un mueble a medida y que no acepta devolución, salvo deterioro justificable. La empresa, para solucionar este conflicto, ofrece una rebaja del precio del 20%.

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 reclamante, debiendo la empresa **rebajar** el presupuesto aceptado en fecha 4 de abril de 2019 en **el importe total de 356,75 euros** - 25% del importe correspondiente al aparador y mueble TV - cantidad que debe serle reintegrada a la usuaria.



Comunidad de Madrid

La empresa debe entregar a la reclamante en su domicilio el mueble para TV y el aparador dentro del **plazo** de cumplimiento del presente Laudo, elaborando un albarán de entrega en el que se especifique que dispone del **plazo** de garantía legal restante entre los dos años iniciales y el tiempo transcurrido entre el día 9 y 24 de mayo de 2019 - quince días -, es decir, dos años menos quince días.

Ha quedado probado que el encargo de los muebles se hace bajo pedido con unas medidas y características concretas, pero la empresa no ha desvirtuado en ningún momento las deficiencias de la materia prima, materiales, etc., que dan lugar al deterioro de la mercancía.

En el expediente consta incorporada la transcripción de los whatsapp intercambiados entre ambas partes, en los que la reclamante permite a la empresa que se lleve los muebles defectuosos, con la intención por parte de la misma de repararlos. La primera discrepancia se produce en cuanto al precio del material que se iba a emplear para acometer la citada reparación y de hecho se comprueba que inicialmente la clienta solicita "reajuste del presupuesto".

Este Colegio Arbitral considera, en aplicación de la normativa vigente, que la resolución del contrato no es proporcional al desarrollo de los acontecimientos y la empresa ha reparado los muebles objeto de controversia, pero se acuerda la rebaja en el precio ya que se ha modificado el material original, sin tener una aceptación expresa de la reclamante. La funcionalidad para la que se encargaron es la misma pero hay una modificación inicial de parte del material de este encargo.

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.

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.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.