



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05356.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de mayo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M. , debidamente

acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de 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 la incidencia por la pérdida de firmeza del colchón Bultex Pixel por importe de 1.565 € que compró en tienda en marzo de 2019. Tras seguir las indicaciones que le dieron en la tienda a los cuatro meses de la compra para ir girando el colchón, no se soluciona. Reclama el 11 de febrero de 2020 al servicio postventa de #####, y personado en su domicilio el 3 de septiembre de 2020 personal de ##### concluyen que el colchón había perdido firmeza en los laterales. En noviembre solicita la sustitución del colchón y le contestan que no presenta defecto de fabricación puesto que la huella medida está dentro de los márgenes de tolerancia que establece su garantía. Solicita la sustitución sin coste del colchón por otro de las mismas características o la devolución del importe, al encontrarse en garantía. Adjunta documentación que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada.

La empresa reclamada aportó un escrito el 7 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que alega en síntesis que el defecto es visual, que en las fotos que envía el reclamante el 30 de agosto de 2020 no se aprecia ningún tipo de deformación. A pesar de ello, el 8 de septiembre el técnico acude al domicilio y determina que el colchón presenta huella del descanso en la cara de uso, y que la base se encuentra en perfecto estado. Concluye que se ha constatado que el colchón no tiene ningún defecto, que su comportamiento se encuentra dentro de la tolerancia marcada del 10%, por lo que no hay defecto de fabricación y no está cubierto por la garantía del fabricante.

La parte reclamante contesta por escrito el 2 de julio de 2021, del que se da traslado a la empresa reclamada, alegando que el técnico realiza la prueba con una regla y mide la rectitud de la cama, que evidentemente está recta, y él no reclama la rectitud ni el hundimiento, sino la firmeza del colchón, la degradación del material para soportar su peso, y la única manera de comprobarlo es con una prueba de esfuerzo, que realizó el técnico en el domicilio y concluyó que el colchón había perdido firmeza en los laterales. La empresa no ha presentado la mencionada prueba y él no tiene copia. Solicita que la empresa sustituya el colchón adquirido por uno de las mismas características de la misma marca sin coste, a otro de la misma marca aunque sea de una gama inferior (siempre previo acuerdo y sin coste alguno), o de lo contrario la devolución del importe del mismo, al encontrarse en garantía. Finalmente, solicita que la Junta Arbitral envíe un perito para realizar el informe y valerse de otra prueba que aportar al procedimiento.

Comunidad de Madrid

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 reclamada aporta escrito de fecha 25 de abril de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que el 9 de septiembre de 2020 se inspeccionó el colchón y no se encontraron huellas de descanso pronunciadas, deformaciones ni bultos susceptibles de medición/valoración. La base sobre la que descansa el colchón no presenta hundimientos ni anomalías que puedan afectar al volumen del colchón. La pérdida de firmeza no se considera defecto de fabricación, por lo que no procede la sustitución o el abono del colchón. Al día de la fecha, pese a encontrarse ya el colchón fuera de garantía y no poder revisarlo nuevamente, se actualiza la propuesta ofreciendo el colchón modelo CM ##### KING, por el precio de 282 € (IVA incluido). Adjunta ficha del modelo.

La parte reclamante aporta escrito alegando que no está de acuerdo con las manifestaciones de la empresa, y la propuesta que realiza no satisface sus pretensiones puesto que no es comparable el colchón que adquiere y el que la empresa le ofrece, y no están ofreciendo una solución justa a lo sucedido. Solicita el cambio por el modelo ##### ofrecido visitando antes un showroom de la marca para probarlo y siempre que le devuelvan la diferencia de precio (645,80 €), el cambio por un modelo Lattotflex, marca premium del grupo abonando él la diferencia de precio si la hubiera, o la devolución del importe del colchón (1.565 €).

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 la prueba practicada por la empresa reclamada ante la falta de conformidad manifestada dentro de los primeros seis meses del periodo de garantía, acredita que la cama está recta cuestión que no es objeto de **reclamación** por la parte reclamante, pero no ha realizado ninguna actividad probatoria en relación con el hundimiento del colchón durante su uso, que es la causa de la falta de conformidad. En consecuencia y en cumplimiento del régimen de las garantías, **la empresa reclamada debe sustituir sin coste el colchón reclamado por otro nuevo de la misma marca y modelo; y si no fuera posible deberá sustituir sin cobrar gastos de transporte el colchón reclamado por el modelo de colchón Lattotflex que elija la parte reclamante que deberá abonar, en su caso, la diferencia entre el precio del colchón seleccionado y el precio del colchón reclamado, conforme a las manifestaciones del reclamante.**

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.



Comunidad de Madrid

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.

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.