



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05498.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de abril de 2021, 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 UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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: que el 8-10-2018 compré un colchón modelo "MAXIMA" de #####. A los pocos meses me puse en contacto con el servicio de postventa de #####, ya que el colchón presentaba una deformación en las zonas de descanso donde se apreciaba un hundimiento. Me enviaron un técnico a casa que tomó mediciones del colchón y de la base tapizada, esta última del fabricante FLEX, y al poco tiempo se pusieron en contacto conmigo para coordinar la sustitución del colchón por uno nuevo. La sustitución se efectuó el 15-03-2019. El 25-06-2020 volví a contactar con el servicio de postventa de #####, dado que el colchón presentaba nuevamente una deformación en las zonas de descanso. No pude contactar antes debido a la pandemia. Nuevamente enviaron un técnico a mi casa, que tomó mediciones. Se pusieron de nuevo en contacto conmigo para informarme que no van a proceder al reemplazo ya que, aunque el colchón presenta un hundimiento, alegan que es debido a que la base tapizada de otro fabricante está deformada y por eso está deformado el colchón en las dos zonas de descanso. Sin embargo, la base tapizada no presenta ninguna deformación en las zonas de descanso. He revisado minuciosamente la base y es muy sólida y está en perfecto estado. Sólo he conseguido por su parte que me envíen un informe donde explica que la base está deformada sin aportar ninguna prueba. Solicito a ##### que me reemplace el colchón deformado nuevamente por uno en perfecto estado y a ser posible con materiales que no se deformen una vez al año, ya que el ciclo de sustitución de un colchón según el fabricante son 10 años.

La parte reclamada alega que el 25.06.2020 gestionaron la revisión en el domicilio del reclamante para determinar si había hundimiento visual como defecto de fabricación en su colchón, anteriormente se había procedido al cambio el 15.03.2019. Tras la revisión se determinó que la base sobre la que descansaba hace que el colchón no descanse sobre una base firme y pueda coger la forma de dicha base, recomendándole que cambiase la base. Por su parte, puede ofrecer un colchón elegido por el propio usuario con un precio de compromiso. Que no hay defecto de fabricación que implique el cambio de forma gratuita.

La parte reclamante manifiesta que la deformación del colchón en tan solo cinco meses tras la compra era tan evidente, que lo reemplazaron sin más problemas. De hecho, pensaba que había

Comunidad de Madrid

He tenido la mala suerte de recibir un colchón de una serie defectuosa o con materiales de inferior calidad a los estándares de fabricación. Pero en poco menos de un año después, tras el reemplazo, el nuevo colchón presentaba los mismos síntomas. Además, la base del fabricante Flex, marca líder, está fabricada con un armazón metálico muy pesado y robusto, como entiende que fabrican también sus bases para colchones. Aclaro que los que duermen en este colchón no tienen ni mucho menos sobrepeso.

La parte reclamada manifiesta que en el certificado de garantía viene registrado que, " Los núcleos de relleno de las fundas de los colchones están constituidos por materiales suaves y pueden modificar ligeramente su longitud, anchura y altura durante el transporte y durante su uso. En concreto, se considera normal una pérdida del 10% de la altura del colchón y/o que en el mismo quede una marca donde se ha descansado durante varias horas. Por parte de la compañía, recomiendan encarecidamente que cambie la base para que el conjunto de descanso esté correcto. Si tras el cambio de la base, sigue las indicaciones de mantenimiento con el giro del colchón de forma habitual, el colchón irá recuperando su forma habitual ya que descansa sobre una base en buen estado. No obstante, y por nuestra parte podemos ofrecer un colchón elegido por el propio usuario a través de la página web con un precio de compromiso. Por parte de #####, se reafirman en que no hay defecto de fabricación que implique el cambio del producto de forma gratuita y además le ofrecen una solución alternativa para sus problemas de descanso, si el modelo Maxima del que dispone no encaja en sus necesidades.

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 reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, analizados los documentos aportados, no se aprecian datos objetivos de que el tapizado sea origen de la deformación, debiendo la empresa reclamada proceder al cambio del colchón por otro de similares o superiores características al elegido por el reclamante.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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, en el lugar y fecha señalados al principio.