



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05763.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditada 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: compró un colchón el 20 de agosto de 2017 a través de la web y estando en periodo de garantía comienzan a salir pelotillas en las dos capas del mismo, por lo que realiza una **reclamación** a través de teléfono atención al cliente informándole que no cubre la **reclamación**. Solicita que le cambien el colchón por otro de iguales características o el reintegro del importe abonado hasta el momento por el comprador.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escritos de fecha 4 y 7 de marzo de 2020. En el primero se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, señalando que no está de acuerdo con las alegaciones de la empresa, ya que envió **reclamación**. Aporta copia del albarán de entrega del producto, detalle de operaciones con forma especial de pago por la financiación del colchón, así como documento que refleja una "conversación que tiene con #####" que ha podido encontrar "indagando en su dispositivo".

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de marzo de 2020 y se opone a la **reclamación**, señalando que el cliente dentro del periodo de garantía no envió ninguna comunicación ni incidencia a la reclamada.

El procedimiento de revisión - cuando existe alguna incidencia en el producto - consiste en que una vez comunicada la misma por parte del usuario, el fabricante - en este caso ##### - se desplaza al domicilio para verificar el estado del colchón y realizar un informe.

Como no se manifiesta falta de conformidad en **plazo**, el fabricante no realiza la revisión.

No obstante, tras recibir la mediación en el mes de noviembre del año 2019, una persona se pone en contacto con el reclamante y el 10 de noviembre le facilita las imágenes que se adjuntan. No se aprecia hundimiento ni anomalía, solo pelotillas de color amarillentas, y no se puede determinar el origen de la misma. Adjunta el informe elaborado por el departamento de servicio postventa de "#####" refiriendo los motivos por los que se ha podido originar el roce en la superficie del tejido, considerando que no procede el cambio de colchón ya que el problema no se deriva ni del proceso de fabricación ni de la calidad de los materiales.

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante ya que la empresa examina las fotografías del estado del colchón y el servicio técnico del fabricante emite un informe exponiendo las posibles causas de la "aparición de bolas en el tejido del colchón".

El reclamante no ha desvirtuado por ningún medio probatorio el contenido de este informe, a pesar de que han transcurrido los seis primeros meses desde la entrega del producto (agosto de 2017), en los que se hubiera podido presumir, de acuerdo con la Ley de Garantías, que el defecto del producto fuera de origen.

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

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

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.

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