

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06552.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de marzo 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 UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, 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.É inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que compré un colchón el 22 de octubre de 2019, y en un año está totalmente deformado a pesar de comprarlo como "firme". Solicita el cambio del colchón por otro similar o el reembolso de su importe. 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 acepta someter el conflicto al arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que tras la reclamación de la reclamante por la pérdida y el hundimiento de la superficie de descanso, se personó en su domicilio el perito, y tras revisar el colchón valoró que está en buen estado, y únicamente apreció un marcaje de los lechos normal (habitual) al tratarse de su composición de muelle ensacado con el alchocado de fibras naturales. El fabricante perita que claramente el colchón no posee ningún defecto de fabricación, por lo que no procede la garantía ni el cambio del mismo. Aporta informe y documento de la garantía. La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa insiste en que el colchón no está deformado, pero sigue durmiendo en un colchón carísimo deformado. 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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y solicita la devolución del importe del colchón, obviando el tiempo que han estado durmiendo en malas condiciones. La parte reclamada aporta escrito del que se envió copia a la parte reclamante, con el relato cronológico de los hechos y formula una propuesta para la solución del conflicto: "Con la intención de que no quede ninguna duda de nuestra actitud de dar el mejor servicio y la colaboración en dicha reclamación, le pedimos al fabricante Gomarco que le recojan el colchón a nuestro cliente y

Comunidad de Madrid

que le pongan un topper nuevo (acolchado- tapa superior del colchén) dejándole un colchón de préstamo, si el cliente lo considera oportuno durante la recogida y sustitución del nuevo acolchado. Advirtiéndonos el fabricante, que el tapizado que posee el colchón del cliente ha cambiado en el diseño y se le pondrá el tapizado que actualmente está en vigor de iguales características. El tiempo necesario sería entre 15 / 20 días hábiles. Todos los gastos de transportes, materia prima y mano de obra del arreglo del cambio, acolchado, guata, correrán por cuenta de #####. Aunque el servicio técnico de la fábrica no valora ninguna anomalía, nuestra actitud siempre ha sido y lo sigue siendo en este momento, el de dar la mejor atención a nuestros clientes." La parte reclamante aporta escrito manifestando que la empresa ha vuelto a su domicilio para

realizar las comprobaciones sobre el colchón y aporta fotografía utilizando el mismo palo de escoba que utilizó el técnico, para que se visualice el hundimiento. La parte reclamante aporta nuevo escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada,

manifestando que "no entiendo como dicen que el marcado de lecho es entre 1-2 cm, si solo ha tenido de referencia el dedo del perito, en ningún momento se ha utilizado ningún sistema métrico en el peritaje. No obstante por dejar cerrado el tema aceptamos el cambio de topper SIEMPRE Y CUANDO "NO SEA RETIRADO" el colchón entero, ya que dicho topper va con cremallera y no nos parece necesaria la retirada del colchón, además no tenemos intención de causar más costes de transporte a nadie y por razones de pandemia e higiene no queremos un colchón de sustitución. Creo que lo que queremos es simplificar las cosas lo normal es que nos manden el topper y ese mismo momento le damos el viejo, no es necesario tener un colchón 15-20 días dando vueltas." La empresa reclamada contesta por escrito de fecha 14 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que "debemos indicarle como se hizo en la alegación anterior, que es necesario recoger el colchón del domicilio ya que nos indica fábrica que sino, sería imposible que el topper de sustitución, coincidiera con la cremallera del colchón. Por este motivo, debemos recogerle el colchón y enviarlo a fábrica para la sustitución de dicho topper.

En cuanto a la observación que hace el cliente sobre la higiene y pandemia, debemos indicarle que su colchón no va a dar vueltas por ningún lugar. Se plastificará e irá por transporte directamente a fábrica. A cambio, le ofrecemos al cliente un colchón de sustitución embalado y con una funda protectora a estrenar." La parte reclamante aporta escrito manifestando que está de acuerdo con la propuesta de la

empresa. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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: elevar a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes para solucionar el conflicto, de manera que la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para la recogida y plastificación del colchón objeto de reclamación en el domicilio de la parte reclamante, la sustitución del topper por otro nuevo y el tapizado del colchón que actualmente esté en vigor de iguales características, y la entrega en el domicilio de la parte reclamante, sin generar ningún coste a la parte reclamante. La empresa entregará a la parte reclamante un colchón de sustitución debidamente embalado con una funda protectora a estrenar, durante el periodo de tiempo que el colchón objeto de reclamación no esté en su poder. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Comunidad de Madrid

Laudo, ejecutivo y vinculante, sera de TREINTA

DIAS, a contar desde la recepci6n de la notifi cacion del Laudo. El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje

constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.Asimismo y 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 notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo;; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en 6l: la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisidn o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitaci6n, en el plazo de veinte dias.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011,Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Contra este Laudo cabe Acci6n de Anulaci6n 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 notificaci6n o si se ha solicitado correccion, aclaraci6n, complemento o rectificaci6n del Laudo desde la expiraci6n del plazo para adoptarla.En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci6n

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011,Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

ereS44

at i — _—— ee a a a i | a Oe a a ee el el! a a at a, ae aL: A Ss lar Sse — -'

"ae¥

a.

oe

"Bo

"ae¥

a.

oe

"Bo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39