

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07221.1.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, en representación de la Asociación UNION 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.Se inicio la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que manifiesta que "el pasado 22 de junio de 2019 compramos una cuna convertible en la tienda de #### sobre catalogo. En ese momento se nos presentaba una cuna que se podía convertir facilmente en una cama juvenil. La sorpresa ha venido cuando, al convertir la cuna en cama, hemos visto que la realidad no es como figura en el catalogo. Se han reportado una serie de defectos detectados ala hora de convertir la cama, como por ejemplo el siguiente:S€ 0s indic6 que las dimensiones de la cama juvenil eran de 190x90. Sin embargo la superficie donde va el colchén es de 110 de ancho. Eso hace que el colchén "baile" para todos los lados. Para evitar esto proporcionan una pequefia barrera metalica con la intenci6n de ser instalada en algun punto del mueble. No se especifica d6nde porque Ja tabla, ademas de venir con varios agujeros de mas, ninguno de ellos posee las dimensiones exactas para poder instalar ahi la barrera."La empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta someter el conflicto al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la cuna se adquirió el 22 de junio de 2019 con una garantia de 2 afjos, por lo que se encuentra fuera de plazo cuanto se presento la reclamacion en Consumo el 19 de julio de 2021. Cuando el cliente compra en tienda, ademas de ver los modelos en catalogo, se le muestra el modelo del articulo fisicamente en la exposicion de la tienda sobre el que se le dan las explicaciones y caracteristicas oportunas, junto con las opciones de la misma. Cuando el cliente contacta con la tienda, despues de los 2 anos desde la compra, para manifestar su disconformidad al convertir la cuna en cama. se le explica que, él margen en centimetros que deja el colchén al borde de la cama, no es modificable ya que este tipo de composiciones estan disefiadas así por los fabricantes y de esta forma entran en produccion, su estructura no admite que sea de otra forma. No obstante, se le ofrece cambiar las piezas que reclama por estar defectuosas, pero no acepta.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 24 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que le entregaron la cuna el 9 de septiembre de 2019, y la primera notificaci6n que se realizó a la tienda fue el 14 de junio, y la reclamaci6n en Consumo fue por no recibir respuesta. Manifiesta asimismo que "En el modelo que nos muestran en calalogo no se aprecia bien la cama una vez desmontada la cuna, dando la sensaci6n de que

Comunidad de Madrid

e/ colchén se ajusta perfectamente al somier. El mueble que nos enseñan en tienda es la cuna, por lo que fampoco podemos apreciar como va a quedar la cama una vez desmontada la cuna. Por lo tanto, el dormitorio posterior ha sido comprado bajo catalogo, con las explicaciones que nos da el vendedor y que nos hace entender de nuevo que el colchén va a quedar perfectamente ajustado. Esta disconformidad de la que habla el vendedor surge al convertir Ja cuna en cama. No se ha podido realizar antes puesto que el bebé usa la cuna. No tiene sentido desmontar la cuna para ver como va a quedar la cama para luego volver a montar la cuna. Por lo que no la desmontamos hasta que no llego el momento de pasar al bebé de cuna a cama. Nosotras solicitamos, ademas de las piezas defectuosas, la cama adquirida por catalogo.

Entendiendo que si no disponen de esa cama, las fotos que muestran no son reales,"El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito de fecha 17 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, al que adjunta un escrito con el resumen de los hechos reclamados, y solicita "La retirada del dormitorio y la devolución del 80% del importe total, es decir el 80% de 955€, leniendo en cuenta que también compramos una libreria a juego y que, aunque no haria Juego con el nuevo dormitorio no se reclama, asumiendo la pérdida de esta. En su defecto, solicitaria la entrega de un dormitorio con las características ofertadas por el vendedor. a pesar de no necesitar ya un dormitorio, puesto que tuvimos que comprar otro por necesidad en su momento (junio de 2020)." La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de febrero de 2022, del que se dio traslado ala parte reclamante, contestando las alegaciones formuladas por la empresa reclamada, y concluye que durante todo el tiempo de la reclamación, la empresa ha puesto todos los medios de su parte para darle solución, pero el cliente no accede limitandoles para resolverlo. La parte reclamante aporta escrito de fecha 8 de marzo de 2022, en el que solicita "a retirada del dormitorio y la devolución del 80% del importe total, es decir el 80% de 955€, que equivale a 764€." La parte reclamada aporta escrito el 14 de marzo de 2022, del que se da traslado a la parte reclamante, en el que redacta información, datos, y videos informativos. Propone como solución: 'Mandaríamos un equipo de montaje sin cargo para el cliente para montar la barandilla sujeta-colchon , por lo tanto el problema del hueco que segtin el cliente es excesivo quedaria resuelto. Estanteria y mesilla que al parecer se ha atravesado tablero al ponerlas patas, procederíamos al cambio por otras nuevas como ya le habiamos ofrecido anteriormente con la estanteria y en este momento tambien con la mesilla, sin cargos para el cliente, tanto con el material, como con el (ransporte y el montaje. Al igual que cualquier cosa que el cliente considere, que nuestro equipo de montadores tiene que ajustar, cambiar, también seria por cuenta nuestra."

Tras lo cual y, previa deliberacion, 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la cuna convertible en cama cumple con las medidas estandar de estos productos en el mercado y con las características específicas del mismo, por lo que no

Tras lo cual y, previa deliberacion, 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la cuna convertible en cama cumple con las medidas estandar de estos productos en el mercado y con las características específicas del mismo, por lo que no

Comunidad de Madrid

procede el reembolso solicitado. En relación con el daño ocasionado por la longitud de los tornillos suministrados por la empresa para el montaje de la mesilla y de la estantería, la empresa deberá, habiéndolo además incluido en su ofrecimiento, y si el reclamante lo solicita, proceder al cambio y montaje de la mesilla y la estantería por otras nuevas, sin coste. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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. 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.

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. 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.