

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07881.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: [D? #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES: D*® #####, 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 inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el sillón elevador Confort Plus que le regalaron sus hijos, que según el anuncio es de piel bovina, y es de plástico granulado marrón y fibra. En el momento de usarlo, le ha producido un mal estado general, con hormigueo en las manos, sueño, tener algún problema de electricidad estática, produciéndole debilidad en general y sueño, las manos hinchadas y rojas... Solicita que sea un sillón de piel como consta en la descripción del producto, y sin problemas de electricidad, y sino pueden cumplirlo el importe pagado de 831,25 €. La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que acepta someter la reclamación al arbitraje propuesto, y que ratifica su escrito de alegaciones de fecha 18 de junio de 2021, incorporado al expediente, y respecto de las manifestaciones relativas a la falta de calidad del cuero por entender que se trata de un material sintético, adjunta informe pericial del laboratorio, dictaminando sobre el cuero utilizado para la confección del sofá (la parte del asiento, espalda y brazos en contacto con la piel), y concluyendo que es de cuero vacuno, salvo la parte que reviste la estructura, esto es, la espalda del mueble y los laterales.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando en síntesis que compró el sillón por teléfono por las características anunciadas en la televisión. Se lo llevan al cabo de 2 meses (conserva el embalaje y el regalo). Lo prueba y a los tres días nota que le produce un hormigueo y tenía sensación de corriente estática. Lo comunica al teléfono que le dieron, le dicen que llame a ventas, a atención al cliente, que hablan con el responsable de ventas, que le llaman, y al cabo del tiempo le llama el responsable de ventas que toma a broma su relato y le dice que lo consultara. Después de más de un mes le llama el responsable de ventas diciéndole que no es causa de cambio ni de devolución del dinero. No lo entiende tratándose de un sofá en garantía, estar sin usar y en plazo. Compró por la publicidad de la televisión y el sillón no es de piel auténtica en su totalidad, está fabricado en dos partes, el respaldo, asiento y reposabrazos de piel, y el resto de plástico-polipiel. Solicita que le devuelvan su dinero en mano a la retirada del sillón. El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito el 21 de febrero de 2022 al que adjunta documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que se considere su situación y se tenga en cuenta la causa por la que pide se retire este sillón que afecta a su salud, y que le ocupa un gran espacio tanto el sillón como el embalaje, y que se tenga en cuenta la forma que tienen de vender por teléfono y postventa a los mayores, con tantas dificultades a la hora de hacer una devolución o reclamación. Manifiesta que el análisis aportado por la empresa es del sillón Elevador Comfort Plus del 2017, y que guarda el embalaje y los regalos, así como el sillón en perfecto estado. La parte reclamada aporta escrito al que adjunta la grabación que contiene la suscripción telefónica, y documentación, que se traslada a la parte reclamante. La parte reclamante contesta por escrito el 14 de marzo de 2022 manifestando: "QUE NO TENGO ninguna suscripción telefónica con esa empresa. Se lo corrijo en la locución a la Srta. es mi ÚNICA compra y contrareembolso.

* QUE HE OMITIDO, (por no culpar a quien corresponda de reparto) que el Sillón que recibo el 12-11-2020, hacía mucho ruido al enchufarlo "como una moto" al ponerlo en marcha. Al llamar para decirlo el 24-11-2020, me dicen: "que es causa del rodamiento que está mal... que es un error de reparto, era una devolución, que me lo cambiaran..., que no tiene peligro... que lo puedo usar porque tardaran en traerme uno de fábrica, por las fiestas de Navidad". E/ que me traen unos meses después, es el que tengo en mi domicilio, y con el que sufro malestar y corriente estática. Ya especificado en mi reclamación. QUE después de estas experiencias con la empresa, solicito que me devuelvan mi dinero 831,25€." 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la grabación de la contratación no se informa debidamente del derecho de desistimiento, limitándose la comercial a mencionar que "dispone de 15 días de satisfacción para comprobar calidades", y que la reclamante manifestó su falta de conformidad con el producto a los pocos días de recibirlo, no siendo debidamente informada sobre su derecho a desistir, dilatando los plazos y el procedimiento la empresa reclamada con una deficiente atención al cliente. En consecuencia, la empresa reclamada reembolsará a la parte reclamante 831,25 €, y realizará las gestiones necesarias para la recogida en el domicilio de la reclamante del sillón objeto de reclamación y el regalo que se le entregó, sin coste.

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.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 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 Administración General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificacion a la otra parte: la corrección de cualquier error de calculo, de copia, tipografico 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 rectificacion 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 demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion

de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecución

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

Madrid, 15 de marzo de 2022

Madrid, 15 de marzo de 2022