



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 07941.4.2019**

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO:**

CIF

En Madrid, a 03 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de la Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat 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 compró dos colchones el 30 de enero de 2019 en una tienda #####. Un colchón Maori Normact 0,90x1,90 y un colchón Thar NBK 1,50x1,90. A los pocos meses nota que el colchón Maori está deformado y hundido, y el colchón Thar NBK cruje como si fuese plástico duro. Reclama y le cambian los dos colchones el 7 de junio de 2019. Al mes el colchón Maori se encuentra más hundido que el primero. Reclama, van los técnicos, hacen fotos, trasladan el colchón al dormitorio principal (no tenían sitio para hacer la prueba en la habitación del niño), hacen fotos y medición. Regresan el colchón a su sitio. Se dan cuenta de que no lo han hecho bien y no se han guardado las fotos, llevan de nuevo el colchón al salón principal y hacen de nuevo las fotos, y cree que se hicieron de la parte no hundida. Solicita la devolución del dinero del colchón Maori y una compensación por el perjuicio de haber dormido su hijo durante todos estos meses en un colchón que no estaba en condiciones. Reclama 354€+108€= 462 euros. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos, manifestando que el colchón tiene una base firme de madera de 3 cm, y la persona que duerme es un chico de 18 años que pesa 66 kilos. Cuando reclamó le dijeron que el colchón estaba bien y tenía que darle la vuelta. Le ofrecieron que pagando un suplemento de 108 euros le darían otro colchón y tendría una garantía de 2 años. Adjunta factura y fotografías.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 11 de diciembre de 2019, manifestando que asistirá a la audiencia por vía telefónica, y confirma la documentación que obra en el expediente.

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 y grabar el audio.

La parte reclamante comparece a la audiencia, mediante representante, que reitera la **reclamación** que consta por escrito en el expediente, declarando que el defecto reclamado es el mismo que se produjo en junio y si cambiaron el colchón. En esta segunda ocasión los operarios que fueron no sabían medirlo, no sabían poner la barra a diferencia de los operarios que fueron la primera vez. Muestra un video del colchón, que envía por teléfono al representante de la empresa reclamada al número de teléfono que le facilita. Solicita la retirada del colchón, la devolución del importe abonado y el pago de 108 euros que es lo que le pedían por la sustitución. Aporta al expediente el video que fue grabado el 23 de julio de 2019 según documentación que anexa.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante llamada telefónica en altavoz y se opone a la **reclamación**, manifestando que en junio de 2019 se cambió el colchón por hundimiento de unos 2,5 cm en la zona de los pies. La segunda **reclamación** es en la misma zona, pero el hundimiento no llega al centímetro, que no se considera un defecto, y como no es en la zona de descanso, no se sustituyó en garantía. Se ofreció como deferencia comercial, y no por defecto de fabricación, su sustitución por un colchón modelo ARCE de mayor calidad, más alto y más firme, abonando la parte reclamante 108 euros de gastos de gestión y transporte. El modelo MAORI objeto de **reclamación** es de calidad media-baja, con firmeza media, y se sigue vendiendo, pero se va a cambiar en el catálogo. En las fotos que aporta la parte reclamante del colchón, se aprecia que es normal y el hundimiento se produce por la presión ejercitada. Se acudió en tres ocasiones al domicilio de la parte reclamante en mayo cuando reclamó la primera vez, en junio para sustituir los colchones y el 9 de julio cuando reclamó la segunda vez. Una vez que visualiza el video que le envía la parte reclamante, manifiesta que no se corresponde con la medición que realizaron los operarios y desconoce la fecha en la que se ha realizado. Es un hundimiento muy pronunciado que puede deberse a un uso indebido, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido. Remite escrito de alegaciones, la ficha técnica del colchón reclamado y de otros modelos de calidad superior, y las fotos tomadas del colchón el 9 de julio de 2019.

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 PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditada la falta de conformidad del colchón dentro del **plazo** de garantía. No siendo posible la reparación y habiendo sido ya sustituido el colchón en el mes anterior por la misma incidencia, procede la resolución del contrato. La empresa reclamada deberá recoger el colchón en el domicilio de la reclamante sin coste y reembolsarle el importe del colchón, 354 euros. El colchón fue sustituido por la empresa por hundimiento el 7 de junio de 2019. La empresa reclamada aporta documentación fotográfica de la medición realizada el 9 de julio de 2019, habiendo cambiado los técnicos de ubicación el colchón para realizar la medición, por lo que se pudo medir por la superficie opuesta a la del hundimiento. En todo caso, la parte reclamante aporta un video de fecha 23 de julio de 2019 en el que se aprecia un notable hundimiento, que acredita la falta de conformidad del producto dentro del **plazo** de garantía.

Se desestima la solicitud de compensación de 108 euros al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, y no estar acreditados, cuantificados y justificados daños y perjuicios económicos.

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

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.

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.