



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11742.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de octubre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de COLEGIO OFICIAL DE APAREJADORES Y ARQUITECTOS TÉCNICOS 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 un pavimento porcelánico marca Amalfi beige rect de 60x60 el 5 de Noviembre de 2021 en la tienda ##### , en la Avenida #####. A las 18h fuimos a elegir y encargar un suelo porcelánico para su casa, a colocar en la entrada, hall, baño y cocina. Debido al uso que se le iba a dar, se le dijo a la dependienta que debía ser resistente y duradero, y ella le sugirió este modelo que era muy resistente, limpio y se fregaba bien. El día 15 llegó el material que se retiró y se pagó el importe total, 511 €. Al llegar a casa, se abrió una caja y se puso en el suelo para ver su efecto in situ, y se pudo observar que se le quedaba pegada toda la porquería que llevara la fregona y aun estando el suelo seco se quedaban marcadas todas las pisadas de distintos calzados, por lo que se fue a la tienda y se habló por teléfono varias veces con el dueño o encargado, quien les dijo que como el distribuidor no se hacía cargo de la devolución y él consideraba que el suelo estaba en perfecto estado, con lo cual no se hacían cargo de la devolución del producto, ni les daban ninguna opción, que en la factura ponía que no se admitían materiales por encargo. Les dijimos que la devolución era porque el material no era apto para el uso que se suponía tenía, y no porque no nos gustara, ya que lo habíamos visto ya en un panel en la tienda. Se le demostró in situ al encargado que el suelo no tenía la calidad que atesoraba o estaba mal fabricado, el caso es que era imposible su uso como pavimento debido a que se le quedaban marcadas todas las pisadas, pero no cambiaron de opinión. Debido a que ya teníamos iniciada la reforma en casa, el suelo antiguo retirado y los albañiles trabajando, tuvimos que estar dos días buscando por Madrid algún otro suelo que lo tuvieran en stock para retirar en el momento y poder seguir la reforma, con el consiguiente estrés y perjuicio para nosotros. Solicita la devolución total de la cuenta de la factura y, si consideran oportuno, una pequeña compensación por los perjuicios producidos.

La parte reclamada alega que en el momento de la compra de dicho suelo, el cliente pudo comprobar en primera persona, ver y tocar el modelo elegido. Una comercial le ayudó en el proceso de compra, se le explicó el tipo de suelo y sus características. Adjuntamos imagen del panel donde también se puede apreciar mediante simbología las características (porcelánico, rectificado, color y antideslizante). Una vez elegido el material, se le explica y se entrega un presupuesto (adjuntamos copia) donde indicamos en dicho documento que todo material que sea bajo pedido no admite devolución. Una vez retirado el material, el cliente contacta con nosotros.

Comunidad de Madrid

Para indicarnos que el material que ha venido defectuoso y que no es lo que había elegido y lo quiere devolver, se le pide que traiga el material para verificar dicho defecto y poder comprobar si realmente no era el modelo elegido. No se apreció ninguna anomalía del producto a simple vista y se comprueba con el cliente que el material recibido es el que pidió. Contactamos con el fabricante y solicitamos comprobación con el departamento de calidad. Nos confirman que el material está en perfectas condiciones. Adjuntamos escrito del fabricante y documentación en respuesta a la petición realizada. Al no tratarse de ningún defecto de fabricación no podemos asumir dicha devolución como avisamos en presupuesto previo a la compra, mediante carteles en exposición y en factura. Al tratarse de un modelo, color y formato concreto, bajo pedido y con el problema que la cerámica tiene de no poder mezclar diferentes tonos y calibres, es bastante improbable, por no decir imposible, que venga otro cliente a elegir ese mismo modelo, con ese color, tamaño y m2 exactos al pedido realizado por este cliente.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto no se observa incumplimiento por parte de la empresa reclamada, toda vez que, según la ficha técnica, el material objeto de controversia cumple con los requisitos solicitados por el reclamante para la zona y uso al que iba destinado, habiendo sido, asimismo, informado de las condiciones de compra.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.