



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01318.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de 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, según manifiesta la reclamante, En enero 2022 adquirí un sillón chaiselongue modelo laura, me he dirigido al establecimiento en octubre del 2022 a realizar la siguiente reclamación verbal: Sillón que se ha deteriorado totalmente hincándose la estructura en la espalda, rompiéndose también el enlace de las dos partes. Después de mucho reclamar vinieron unos técnicos que dijeron que había que cambiar todos los almohadones. En el informe que me entrego, adjunto foto, le dije que no estaba de acuerdo en un sillón con menos de un año cambiar las almohadas y ya está, exigía el cambio del sillón o del dinero. No he vuelto a recibir ninguna respuesta. El trato de la persona que nos vendió la chaiselongue, [REDACTED], también ha sido lamentable. Solicita cambiar el sillón o devolverme el dinero.

La parte reclamada alega que la reclamante adquiere el 2.10.21 en el establecimiento los artículos indicados en la nota de pedido al precio pactado. En la entrega el 31.01.22 no muestra disconformidad. El 2.11.22 reciben por WhatsApp fotos del sofá. El 5.12.22 envían repartidor/instalador con hoja de trabajo consiguiendo dar fácilmente solución al ruido de la cama articulada, tan solo apretarlos tornillos de las patas de la cama. Respecto del sofá-chaiselongue no se detecta defecto, solo los asientos/rellenos el cliente nota más blandos que al principio informándosele de la solución, la reparación relleno o sustitución de los asientos y respaldos quedando cubierto por el establecimiento junto con la mano de obra, los desplazamientos, partes materiales, dejando a su elección el ser efectuado por el personal del establecimiento en su domicilio o a través del fabricante.

La parte reclamante manifiesta que no estoy de acuerdo en la solución dada con el sillón porque tiene menos de un año y hay que cambiar absolutamente todos los rellenos. No estoy de acuerdo que la solución propuesta sea poner parches en un producto de larga duración donde hay que cambiar los rellenos en menos de un año. Hemos comprado más cosas en la tienda y la calidad deja que desear pero no es de recibo la solución que proponen respecto al sillón cuando le propuse incluso comprarles un sillón de mayor calidad descontando el precio del actual no cumplen los estándares de calidad mínimos que me dijeron. Solicita el reembolso total del sillón, reembolso del sofá, sin tener en cuenta el tiempo que me han hecho perder euros 1.000,00 €



Comunidad de Madrid

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 comparece 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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto el informe aportado por el reclamado sin controversia de la reclamante, después de 10 meses incidencias, se acuerda la **reparación sin coste alguno para el reclamante**.

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.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]



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

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo