



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12052.2/2022

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 la reclamante realizó el pedido nº [REDACTED] (Mesa de comedor) el pasado 11 de mayo de 2022, por un importe de 168,90 Euros. Según alega la particular, tras su uso se percató de que la mesa presentaba un defecto por lo que, contactó con la reclamada y solicitó la sustitución del producto pero le indicaron que no era posible ya que no disponían de stock. No conforme. Solicita que la empresa se responsabilice del desmontaje, embalaje y devolución del producto así como, el reembolso íntegro del importe de la compra.

La reclamante añade que no hay acuerdo entre las partes, siendo el concreto objeto de mi pretensión *"que la empresa se responsabilice del desmontaje, embalaje y devolución del producto así como, el reembolso íntegro del importe de la compra"*, siendo el importe desembolsado en la compra 168,90€, más los intereses legales devengados desde el momento de mi reclamación. Se anexa factura, que obra en el expediente pero no en la documentación remitida en zip en la notificación. Que el motivo de solicitar que la empresa se haga cargo de la retirada del producto defectuoso se justifica tanto en argumentos legales (que no se replican aquí por encontrarse ya repetidos en la documentación que obra en el expediente, esto es, tanto en los emails intercambiados con la empresa de forma previa a la reclamación arbitral, como en la posterior reclamación formal, *pág. 2, 5 y 17 documentos reclamación, y documentación anexada "resumen hechos" del justificante del registro de entrada*), y en argumentos causales: cuando la empresa envió el producto por primera vez éste sufrió deterioros durante el envío (o antes según la empresa de transportes, *pág. 1 documentos reclamación, y doc. anexo a este escrito email envío reposición*), tuvo que ser repuesto el producto y vuelto a enviar. Esto es debido de la delicadeza del producto: se trata de una mesa de cristal de 90x140 cm, y si la empresa a la hora de enviar el producto ya tuvo problemas y la mesa sufrió daños, es muy probable que, si tengo que envolverlo yo como persona particular y no profesional en la materia, las probabilidades de que el producto se deteriore, bien en el envío bien durante el embalaje, son mucho mayores. Actualmente, la mesa se encuentra tal y como aparece en las fotos remitidas a la empresa vía email: montada, con el soporte despegado y a la espera de ser embalada por profesionales, ya que no se puede desplazar la carga de la responsabilidad al cliente. Añadir, que la primera reclamación vía email se efectuó el 18 de septiembre, cuando apareció el defecto en el producto, esto es, escasos 3-4 meses tras la compra/entrega del mismo. Que yo he actuado con buena fe en todo momento, incluso tras aceptar la resolución del contrato y por ende devolución de la mesa, el producto volvió a estar en stock y les pedí la sustitución de la mesa (emails fecha 15 de octubre como prueba,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

*pág. 2 documentación reclamación*). La empresa en todo momento ha negado stock del producto, se ha negado a realizar la sustitución, también se ha negado a realizar la retirada del producto imponiéndome a mí el embalaje (compra de material y embalaje del producto comprensivo de mesa y patas), y la puesta a disposición de la empresa de mensajería, realizando fotos y remitiendo albaranes. Que durante los 6 meses que vengo esperando a la que la empresa retire la mesa, en ningún momento han actuado de buena fe, ni han estado predispuesta a solucionar la controversia respecto a su producto defectuoso. Se pretendía que yo sufragara los gastos de embalaje y el servicio de embalaje, así como los gastos de envío que sufragué al comprar el producto en mayo, la no modesta cantidad de 59,90€, por el envío de un producto que a los 4 meses ha dejado de servir. Además, la empresa llegó a ofrecirme comprar otra mesa y sufragar nuevamente yo los gastos de envío (*pág. 5 documentos reclamación*). Quisiera manifestar que se me han causado perjuicios económicos, al tener que comprar otra mesa y a la vez seguir manteniendo la mesa defectuosa, la cual no se puede usar, es inservible ya que es inestable y se tambalea, además está ocupando espacio en mi pequeña casa, ocasionándome perjuicios morales, y teniendo que hacer valer mis derechos como consumidora, alargando esta situación y la reclamación durante más de 6 meses. Todo este incómodo y largo proceso no le ha supuesto a la empresa ningún perjuicio ni ninguna molestia, sino todo lo contrario, puesto que se han evitado tener un producto defectuoso ocupando espacio en su almacén, se han evitado la molestia de gestionar la puesta a disposición del producto para su devolución, contratando los servicios de mensajería para la gestión del mismo (embalaje y envío), y por supuesto tampoco les ha supuesto gasto económico esta contratación para el envío de la devolución, y lo más importante, tampoco les ha supuesto gasto económico el hecho de tener que devolverme mi dinero.

La parte reclamante manifiesta que habiendo presentado mis alegaciones en fecha 16 de marzo mediante éste registro ref.: [REDACTED], siendo el próximo martes la fecha de la vista, les escribo para, reiterando todo lo expresado en mi escrito, reiterar mi pretensión: que la empresa me devuelva el importe íntegro abonado por mí y que se encargue de la retirada del producto defectuoso a la mayor brevedad posible, que estoy harta de tener la mesa ocupando espacio y molestándome; además indicar que: a día de hoy, la empresa NO se ha puesto en contacto conmigo ni ha realizado ningún acto para solventar ésta situación.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, de acuerdo con el artículo 118 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y atendiendo a la naturaleza del bien objeto de controversia, así como el riesgo que entraña al consumidor su manipulación, la **empresa reclamada debe devolver al reclamante** el precio de la mesa, 109 euros, más el importe del transporte, 59,90 euros, **total 168,9 euros**, procediendo al **embalaje y retirada** del mueble en el plazo de 15 días desde la recepción del presente Laudo, quedando una vez transcurrido dicho plazo sin haberlo efectuado a disposición del reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



## Comunidad de Madrid

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.

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.

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.

Madrid, 25 de abril de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL