



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12562.1/2022

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, según manifiesta el reclamante, ha tenido varios problemas tras la compra de una cama abatible con librería comprada en [REDACTED]. Tras pagar realizar la transferencia de la compra el 30 de octubre de 2020 y proceder a los meses a montar la cama en el dormitorio, observaron que una de las puertas no era del tamaño indicado, por lo que tardaron varios meses en traer la puerta correspondiente (adjunto pago de la transferencia bancaria y correos electrónicos). A principios de 2022 les llamamos porque notamos que la cama no cerraba correctamente y costaba moverla. Asisten al cabo de los meses y dicen que los empleados que ya estaba solucionado. En septiembre de 2022 se cae el escritorio al tratar de cerrar la cama y comprobamos que uno de los tornillos o piezas está roto. Lo reclamamos de forma telefónica, nos piden que les enviemos fotos (adjunto correos electrónicos y fotos). Estas fotos son enviadas a la empresa el 28 y 29 de septiembre. Tras realizar varias llamadas durante el mes de octubre, asisten los empleados de la empresa el 26 de octubre a arreglar los desperfectos. En ese momento nos comunican que no se van a hacer cargo del importe del desperfecto y se llevan el escritorio. Nosotros mostramos nuestro desacuerdo. El viernes 28 de octubre llamo a la empresa para decirle que tienen que hacerse cargo ellos de solucionar este desperfecto del mueble que ha propiciado la caída del escritorio. Me comunica que va a solicitar a fábrica el presupuesto y que la tengo que pagar yo porque, según él, hemos dado mal uso del producto (en su día nos garantizó que eran muebles de muy alta calidad... y, por supuesto, el uso que hemos dado al escritorio es para colocar cuadernos y juguetes de mi hijo). En la llamada, al comunicarle que se tienen que hacer ellos



Comunidad de Madrid

cargo, porque tal y cómo me comunicó en su día, se trata de una empresa que trata con muchos clientes "entre ellos, futbolistas del [REDACTED]..." y es una empresa, según sus palabras de mucho prestigio... pero a nosotros, que no aspiramos a tal fama, ni a grandes riquezas, no nos quieren arreglar el desperfecto. Al recordarle esto, me falta el respeto diciéndome que soy una cara dura y cuelga el teléfono sin despedirse. Solicita que la empresa se encargue de arreglar el desperfecto en los plazos indicados por la legislación actual y que los costes derivados del mismo corran a cargo de la empresa [REDACTED].

La parte reclamada alega que nuestros montadores asistieron a la vivienda y analizaron la rotura y esta partido por un mal uso, nosotros nos ofrecimos a arreglárselo siempre y cuando se abone el coste de la pieza (el coste directamente de fábrica sin ningún sobrecoste) y el coste de los montadores que nos facturan a nosotros por asistir a la vivienda, que nosotros no obtenemos ningún beneficio de ello.

La parte reclamante manifiesta que habiendo recibido la respuesta por parte de la empresa y no estando conforme con la misma solicita su continuación.

La parte reclamante manifiesta que consultando con profesionales en la venta de muebles, me informan de que la solución sería la sustitución del chasis estructura metálica, somier y escuadras para el escritorio. Ya que el montaje se realiza en fábrica con unas garantías de correcto funcionamiento al montarlo en su conjunto. Según los expertos, si se sustituye sólo una pieza, el mecanismo no funcionará correctamente por lo que siempre que tienen una incidencia, mandan el chasis en su conjunto para sustituirlo. Una de las personas que me ha atendido habla de unos 1400 euros. He solicitado varios presupuestos pero al no ser fabricantes del mismo mueble no me lo pueden facilitar. Me indican que sólo la tienda correspondiente, en este caso [REDACTED], tiene la opción de facilitar el presupuesto. Como estamos en una situación de conflicto no he solicitado el presupuesto directamente a la empresa [REDACTED]. Seguimos atentos a las indicaciones para saber cómo proceder. Si necesitan vídeos del mueble se lo facilitaremos sin problema.

La parte reclamada manifiesta que nuestros montadores asistieron a la vivienda y analizaron la rotura y esta partido por un mal uso, nosotros nos ofrecimos a arreglárselo siempre y cuando se abone el coste de la pieza ya que se trata de poner una nueva pieza la cual nosotros le solicitamos el abono del coste directamente de la fábrica sin ningún sobrecoste) y el coste de los montadores que nos facturan a nosotros por asistir a la vivienda, que nosotros no obtenemos ningún beneficio de ello. Solicita se tenga en cuenta nuestra propuesta ya que nosotros proponemos el arreglo de la avería la cual ha sido partida por un mal uso y nosotros no queremos obtener ningún beneficio por ello.

La parte reclamada añade que el mueble no viene montado desde fábrica y no es necesario cambiar más piezas de la que está rota. Los profesionales a quienes hace referencia si no conocen la firma no pueden valorar el presupuesto ni cómo se fabrica, por no conocerlo por lo que seguimos proponiendo la reparación pidiendo la pieza que hay que sustituir y no son ni mucho menos 1400€, nosotros podemos ir un día y realizarles la valoración que aproximadamente sería aproximadamente de unos 220€ que se lo comentamos a la dueña de la casa y estaba de acuerdo en un principio pero después hablo con su marido y ya cambio de opinión.

La parte reclamante manifiesta que adjunta al correo la solicitud que hice al fabricante de un presupuesto para arreglar o sustituir el escritorio de la cama abatible. En el mismo, me remiten a la tienda, [REDACTED], donde tengo el conflicto. ¿Cómo debemos actuar? Si necesitan un vídeo para demostrar que al mueble se le ha dado un buen uso. Con fecha 28 de marzo de 2023 manifiesta adjuntar un vídeo como prueba del buen estado que se le ha dado al mueble (el escritorio se ha utilizado para colocar libros, juguetes e instrumentos musicales de poco peso). En cambio, en el vídeo muestro deficiencias en el montaje o fabricación que hemos observado desde



Comunidad de Madrid

su adquisición. Estamos de acuerdo en que la pieza sea sustituida, que quede perfectamente montado tanto el escritorio como la cama abatible, comprobando su buen funcionamiento, y, sobre todo, que la empresa [REDACTED], se haga cargo de los costes de montaje y del importe de las piezas que tengan que ser reemplazadas para poder montar el escritorio a la cama.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo transcurrido el plazo de presunción seis meses, establecido en el artículo 123 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, la reclamante no acredita la falta de conformidad del producto con el contrato.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]