



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00611.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el día 17 de mayo de 2023 compra a través de la página web de un sofá-cama por un importe de 989,09€. Se le entrega el día 29 de junio de 2023 en su domicilio aparentemente en buenas condiciones pero trascurrido un tiempo utiliza el sofá como cama y detecta que la altura de la parte de la cama donde se apoya la cabeza estaba a un nivel inferior a la parte de la cama en la que se apoyan los pies. Esta inclinación hace que la cama no sólo resulte incomoda, sino que en su caso resulte absolutamente inservible, más aun, cuando se tienen en cuenta los posibles efectos adversos que sobre la salud puede tener el hecho de dormir en esta posición.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente

La parte reclamante aporta la documentación justificativa de la compra y de la reclamación, así como fotos que reflejan el estado del sofá-cama así mismo sus alegaciones pueden resumirse en: "... El día 17 de mayo de 2023 compré a través de la página web de un sofá-cama por un importe de 989,09€. El plazo de entrega estimado era de al menos 2 meses, sin embargo, el día 29 de junio de 2023 el producto me fue entregado en mi domicilio. Cuando el producto me fue entregado y montado, comprobé que a la vista el producto estaba en buenas condiciones y me senté en él sin detectar ningún problema. Sin embargo, a mi vuelta de vacaciones, cuando utilicé el sofá como cama, detecté que la altura de la parte de la cama donde se apoya la cabeza estaba a un nivel inferior a la parte de la cama en la que se apoyan los pies. Esta inclinación hace que la cama no sólo resulte incomoda, sino que en mi caso resulte absolutamente inservible, más aun, cuando se tienen en cuenta los posibles efectos adversos que sobre la salud puede tener el hecho de dormir en esta posición. Se trata, por tanto, no sólo de un tema de calidad sino también de seguridad. El día 14 de agosto me puse en contacto con vía telefónica para comunicarles mi insatisfacción con el producto que compré en su página web debido a que, por sus características era absolutamente imposible hacer uso completo del mismo. Al día siguiente, el día 15 de agosto, se pusieron en contacto conmigo a través de un correo electrónico para

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

pedirme que les enviara material gráfico en el que se pudiera percibir el defecto detectado. Tal y como me indicaron, el día 16 de agosto, les envié 11 fotografías en las que se podía observar con total claridad el defecto detectado y además les explicaba de manera clara y justificada el motivo de mi reclamación. El miércoles día 6 de septiembre de 2023, 23 de días después de comunicarles la incidencia, recibí la primera respuesta de parte de [REDACTED], después de ponerme en contacto con su servicio de atención al cliente en numerosas ocasiones vía telefónica solicitándoles una respuesta en torno al problema comunicado. En dicha respuesta me indican que “siempre queda una pequeña inclinación en la cama cuando está abierta, que coincide con la zona del pliegue”. En el mismo correo también se recoge el siguiente comentario: “No obstante, por favor, comprueba que los respaldos no tocan el suelo, evitando abrir la cama del todo”, a lo que les contesté que les remitía a las fotos que les envié el día 16 de agosto de 2023 para que vieran que tal circunstancia ya la tuve en cuenta cuando detecté el problema, y que no aplicaba en mi caso. Más allá de esta respuesta no me han ofrecido ningún tipo de solución al problema. He de decir que considero absolutamente inaceptable la respuesta que me hicieron llegar. Entiendo que, de ninguna manera, el hecho de que el comercio me indique que este modelo de sofá que vende en sus establecimientos ofrece una cama que al abrirla queda en posición inclinada, justifica en modo alguno que esta circunstancia sea aceptable, y mucho menos que se considere suficiente como para dar por solucionada la incidencia abierta sobre el producto. Creo que está más que justificada mi más absoluta disconformidad con el hecho de que me hayan entregado un sofá-cama, cuya cama ofrece un desnivel que hace que la cabeza quede a un nivel claramente más bajo que el de los pies....”

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia, se ratifica en su solicitud de arbitraje y añade y aclara: “... a día de hoy no existe ningún acuerdo con [REDACTED] como parte reclamada. El día 13 de septiembre [REDACTED] se puso por primera vez en contacto conmigo vía telefónica para tratar este tema a través de 3 llamadas consecutivas a las 12:23, a las 12:35, 12:53. En estas llamadas, la persona con la que hablaba como representante de la empresa reclamada inicialmente me reconoció en varias ocasiones que el tema no se había tratado ni como se hace habitualmente ni de manera correcta. También me preguntó insistentemente por los detalles del tema en lo que parecía un claro intento de recopilar información sobre el caso, al tiempo que me instaba en varias ocasiones a decir que rechazaba el cambio de mecanismo del sofá; a lo que yo una y otra vez le respondía que no es que rechazara esa opción, sino que el tema ya estaba en manos de la Junta Arbitral Regional de Consumo después del intento fallido de resolución amistosa, tras su negativa a recoger el sofá una vez ya se encontraban dentro de mi domicilio alegando que la estructura estaba rota (adjunto parte de recogida fallida y firmada por la empresa responsable donde se recoge este argumento) . En la parte final de las tres conversaciones me dije que me estaba sintiendo coaccionado e incluso algo intimidado, a lo que la persona en cuestión me respondió que la conversación estaba siendo grabada -aunque en ningún momento a mí se había hecho conocedor de tal circunstancia-. Por ello, solicito que dichas grabaciones sean utilizadas en la resolución del caso ya que creo que son bien reveladores en algunos detalles concretos del tema. En lo que a las alegaciones de la parte reclamada se refiere, llama la atención cómo se hace referencia a continuos ofrecimientos para cambiar el mecanismo del sofá y, sin embargo, no se aporte ninguna prueba de que tales comunicaciones u ofrecimientos existieron. De hecho, no solo es que no se aporten pruebas de que tales comunicaciones existieron, sino que ni siquiera se concreta el medio a través del que se efectuaron o la fecha en las que tuvieron lugar.

Otro punto que evidencia que las alegaciones que efectúa [REDACTED] no solo no se corresponden con la realidad sino que se tratan de una manipulación malintencionada de la realidad es la parte del segundo párrafo donde se dice lo siguiente: “Asimismo, en el mes de abril,



Comunidad de Madrid

según indicaciones del cliente, se vuelve a intentar recoger el sofá, pero [REDACTED] no se mostró conforme con las protecciones que llevaban los transportistas para llevarse el sofá, por lo que el cliente finalmente se negó a que se realizara esta gestión”.

Respecto a este párrafo que les indico, quiero indicar algunos puntos clave para evidenciar la intolerable manipulación de la información que realiza [REDACTED]. Estos puntos son los siguientes:

- Existe un parte de recogida que les adjunto donde se puede leer: “no se realiza recogida. La estructura está rota”. En ningún caso se dice que yo rechace la recogida del sofá para llevar a cabo el cambio de mecanismo.
- Otra prueba, absolutamente esclarecedora de que esta información que aporta la parte reclamada es absolutamente falsa, son los correos que nos intercambiamos yo mismo, con la secretaria de confianza on line, y esta a su vez con [REDACTED]. Estos correos también se los adjunto para que puedan ser revisados. En estos correos que les adjunto, el día 6 mayo -día para el que se programó la recogida que finalmente no se llegó a realizar, no en el mes de abril como alega [REDACTED]- le envío un correo a confianza online a las 14:15 h. donde les informo que finalmente no han recogido el sofá alegando que la estructura estaba rota. La prueba de que El [REDACTED] estaba al corriente de lo acontecido es el correo que me envía confianza online el día 7 de mayo a las 17:01 h. En este correo se me dice lo siguiente: “Le informamos que tras sus manifestaciones desde la empresa reclamada nos han comunicado que para poder gestionar la reclamación con el cambio de acontecimientos, le ruegan nos remita nuevas fotografías del estado de la estructura para una nueva revisión y gestión”. Toda esta exposición se la hago llegar para que sean conocedores de la manipulación que existe en el relato de la parte reclamada. Podría numerarles muchísimos más detalles que evidencian que la información que aportan no se corresponde en absoluto con la realidad y por ello me ofrezco para llevar a cabo una vista oral si así lo consideran oportuno. Último aclarar que mi pretensión como siempre es que me devuelvan el 50% del precio pagado por el sofá ya que solo hago uso del mismo como sofá y no como cama...”

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia y en resumen manifiesta: “... con el fin de solucionar el desnivel en la cama, manifestado por [REDACTED] se acordó con el cliente la recogida del sofá para su traslado al almacén del fabricante y su posterior revisión.

[REDACTED] aceptó la recogida del sofá en un primer momento, si bien en el mes de marzo nos consta que hay una indicación del almacén de Valdemoro, que nos confirma que [REDACTED] rechazó finalmente la recogida. Asimismo, en el mes de abril, según indicaciones del cliente, se vuelve a intentar recoger el sofá, pero [REDACTED] no se mostró conforme con las protecciones que llevaban los transportistas para llevarse el sofá, por lo que el cliente finalmente se negó a que se realizara esta gestión.

Posteriormente, se han intentado varias recogidas no siendo posibles, hasta que finalmente se acordó con [REDACTED] que, con el fin de poder dar solución de una vez, a la reclamación planteada, se procedería en su domicilio sin traslado del sofá, al cambio del mecanismo del sofá, si bien una vez recibido por el fabricante el mecanismo, en julio de 2024, al contactar con [REDACTED] para realizar su cambio, manifestó que ya no quería el cambio y que rechazaba la gestión al encontrarse el asunto en arbitraje.

Por lo expuesto y a pesar de la voluntad de [REDACTED] de dar solución a la presente reclamación, han resultado infructuosos todos los intentos, al no haber sido aceptada ninguna solución por [REDACTED], motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, y nos reiteramos en nuestro ofrecimiento de cambiar el mecanismo del sofá cama, para que quede solucionada la presente reclamación.

Adjuntamos al presente escrito, copia de la documentación interna que figura en nuestra base de datos, donde constan las gestiones realizadas, así como correo electrónico comunicando el Dpto. de Muebles de Valdemoro, que [REDACTED] no aceptaba finalmente el cambio del mecanismo del sofá...”



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: considerando que la empresa ha ofrecido la posibilidad de cambio de mecanismo del sofá-cama y en consumidor se ha negado reiteradamente a que el sofá fuera recogido para su adecuación, considerando el tipo de bien y que la propia naturaleza técnica del mecanismo de apertura para convertir el sofá en cama, puede implicar una ligera inclinación para un uso razonable. Destacando que la prueba fotográfica aportada por el reclamante sobre la nivelación no desvirtúa estas consideraciones y que [REDACTED] en sus últimas alegaciones indica que su reclamación y petición final es quedarse con el sofá-cama pero que se le reintegre el 50 % del precio del producto, vistas las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las anteriores consideraciones el órgano arbitral acuerda DESESTIMAR las peticiones contenidas en la solicitud de arbitraje de D. [REDACTED]

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 15 de octubre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDOR

AL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL