



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08938.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de marzo de 2024 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere que compra unos muebles de cocina el día 22/12/2021 de color negro mate antihuellas. Después de año y medio (19/05/2023) salió una mancha blanca en un cajón debajo del fregadero, el cual les cambiaron sin problema. En mayo de este mismo año han empezado a salir las mismas manchas en varios frontales. En esta ocasión les ponen muchos problemas para su cambio. Hasta que nos envían al comercial de la fabrica con un producto hecho por ellos (según dicen es abrasivo) que limpia las manchas y lo ha solucionado en otros clientes. Pero no lo soluciona. Los fabricantes alegan que se trata de un mal mantenimiento ya que la cocina solo se debe limpiar una vez al mes con agua y jabón, pudiendo hacerlo otra vez cada quince días con agua solamente (en nuestro caso se hace una vez a la semana con agua y jabon). Esto no tiene sentido para una cocina que se usa diariamente y en ningún momento nos lo indicaron en el momento de la compra.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Cambio de todos los frontales, a poder ser a otro color ya que este está dando muchísimos problemas. Si el cambio se realiza al mismo color negro, es probable que volvamos a tener el mismo problema en menos de dos años".

En su escrito de 10 de julio de 2023 refiere: Ante las alegaciones de la tienda, indicar que en ningún momento se ha limpiado con ningún producto abrasivo, tan solo agua y jabón. La única excepción es la puerta que aparece con manchas blancas (primera foto de las alegaciones de la tienda) que se limpió con la esponja mágica de [REDACTED] por indicaciones de la propia tienda. El resto de fotos muestran las propias manchas que estamos reclamando, salvo la que hizo el comercial del fabricante justo después de aplicar un producto que trajo para quitar las manchas y sin limpiarlo correctamente, realizo la foto. Una vez limpio, el frontal no tiene ningún arañazo como

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ya se mostró en las distintas fotos que se adjuntaron al inicio. El producto que aplico, nos indicó que había funcionado para eliminar las manchas en otras viviendas, con lo que no era la primera vez que les ocurría y Solicita: Cambio de todos los frontales, a poder ser a otro color ya que este está dando muchísimos problemas. Si el cambio se realiza al mismo color negro, es probable que volvamos a tener el mismo problema en menos de dos años.

En su escrito de 21 de enero de 2024 refiere: Escribo para informar que no se ha resuelto el problema comentado, incluso han aparecido nuevas manchas en otros muebles. Adjunto evidencia.

Como comenté en un inicio, reclamo la devolución del importe de 4.901,44€ que valieron los muebles.

A su vez y para que conste, el único cambio que nos han tramitado de una de los frontales, han tenido que enviar 4 puertas ya que todas venían defectuosas.

Teniéndonos que quedarnos con la última que los defectos únicamente estaban en la parte interior del frontal. Adicionalmente y según nos han comentado en este cambio que estaba ya en trámite, ya no trabajan con este modelo

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "No nos hacemos cargo de la sustitución de las puertas, por haberlas limpiado con un producto o material abrasivo (no les adjunto fotos porque no me deja el programa si me dicen la forma de enviárselas se las envié de todas formas si se pasan por el domicilio pueden ver en el estado que se encuentran).

En su escrito de 23 de enero 2024 refiere:" Recibida su notificación el día 16/01/2024 a nombre de [REDACTED] con

D.N.I.-[REDACTED] y con expediente de Ref.-21. ARBC 08938. 2/2023

No estando de acuerdo con lo que pide y dice [REDACTED] mis Alegaciones son las Siguietes:

Dice [REDACTED]: Compramos unos muebles de cocina el día 22/12/2021 de color negro mate anti huellas. El propietario [REDACTED] lleva jubilado desde diciembre del 2022 y la tienda sigue llamándose igual con otros propietarios. Después de año y medio (19/05/2023) salió una mancha blanca en un cajón debajo del fregadero, el cual nos cambiaron sin problema. En mayo de este mismo año han empezado a salir las mismas manchas en varios frontales. En esta ocasión nos ponen muchos problemas para su cambio.

ALEGACION

Le cambiamos el Frente de cajón porque no pasamos ni a verlo, pero nada más cambiarlo nos llamaron que tenían otro frente con lo cual ya nos pasamos a verlo lo primero que vimos es que los problemas solo estaban en la zona de la placa y fregadero y se ven claramente que no son manchas (toda la cocina es negra) es que hay zonas más blanquecinas, con lo cual tanto el fabricante como yo llegamos a la conclusión que es un mal uso (posiblemente limpiar con productos abrasivos) y no entra en garantía

Dice [REDACTED]

Hasta que nos envían al comercial de la fábrica con un producto hecho por ellos (según dicen es abrasivo) que limpia las manchas y lo ha solucionado en otros clientes. En nuestro caso, no lo soluciona. Nada más echar el producto y sin limpiarlo apenas, el comercial saca una foto de uno de los cajones para indicar que está muy rallado. Una vez se limpia el producto, no hay ningún rallado, ni imperfección. Al tacto sigue igual de liso que siempre.

ALEGACION

El producto es un disolvente neutro que utilizan todos los fabricantes de muebles de cocina para la limpieza, no está diciendo la verdad nadie le dice que es abrasivo, los productos abrasivos no se deben utilizar en ningún tipo de mueble. Lo del secado tampoco es verdad la puerta no está rayada es comido el color y es típico cuando se utilizan productos abrasivos

Dice [REDACTED]

Los fabricantes alegan que se trata de un mal mantenimiento ya que la cocina solo se debe limpiar una vez al mes con agua y jabón, pudiendo hacerlo otra vez cada quince días con agua solamente (en nuestro caso se hace una vez a la semana con agua y jabón). Esto no tiene



Comunidad de Madrid

sentido para una cocina que se usa diariamente y en ningún momento nos lo indicaron en el momento de la compra.

ALEGACION

Ni el fabricante ni yo el vendedor podemos decir esa tontería la cocina se puede limpiar todos los días con productos no abrasivos

Dice [REDACTED]: A su vez, el tratamiento anti huellas nunca ha sido tal, quedándose siempre las marcas de los dedos al tocar de

ALEGACIONES

Ustedes se pueden creer que una persona que me hizo sacarle y probar todas las muestras que tenía de negro anti huellas por tener un problema de sudoración hasta que con la que le vendimos no se marcaba después de pasado un año y medio venga a decir que la cocina en ningún momento ha sido anti huellas, lo siento, pero está mintiendo

Dice [REDACTED]

Ni el antiguo propietario ([REDACTED]) de la tienda de cocinas, ni los nuevos propietarios, ni la fábrica nos dan ninguna solución y que en caso que queramos que nos cambien los frontales, debemos abonarlos.

ALEGACIONES FINALES

Yo, [REDACTED] si le he dado soluciones, le dije que las 3 piezas que estaban mal se las ponía nuevas, pero pagándolas (ya que era un mal uso. Y me dijo y sigue diciendo que no, que quiere que le cambiemos todos los muebles bajos de la cocina, pero en otro color (cuando son 4 piezas las que están mal y una ya está cambiada) por estar arrepentido del negro. Cuando se aconsejó en el momento de la venta que no pusiera negro que era muy guarro y había que limpiarlo más continuamente (sin productos abrasivos).

Por lo tanto, lo único que estamos dispuestos a hacer es cambiarle las 3 piezas que tiene mal (cobrándolas) ya que las demás si no sigue dándole un mal uso seguirá como estaba la cocina cuando yo la vi.

En su escrito de fecha 04 de abril 2024 refiere: "Se aporta la documentación acreditada."

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Se pregunta al reclamante: "Le requerimos que aporte documento, etiqueta, etc. en los que se especifique las características del material de la cocina y los cuidados y mantenimientos óptimos para la misma" y su contestación es: "He recibido una notificación en el día de ayer (22/03) en la que se me solicita documentación donde se especifiquen las características del material de cocina, así como los mantenimientos óptimos del mismo. La tienda de cocinas no me dio ningún documento sobre los materiales de los muebles más allá de la factura que ya he adjuntado, con lo que me es imposible suministrar la documentación solicitada".

2º Se pregunta al reclamado: "le requerimos que aporte documento, etiqueta, etc. en los que se especifique las características del material de la cocina y los cuidados y mantenimientos óptimos para la misma" y su contestación es: "Que se aporta la documentación de las especificaciones de la cocina". Pero no queda acreditado que dicha documentación fue entregada al reclamante, ya que no hay documento alguno que lo refiera".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no queda acreditado, si la mercantil informó al reclamante de la forma de limpieza de la cocina, de su cuidado y mantenimiento, junto con su etiquetado de instrucciones, y, si las aportadas tras el requerimiento de este Colegio, fueron recibidas por el reclamante, máximo cuando no consta documento alguno que así lo pueda constatar.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder al cambio de todos los frontales, en el color que elija el reclamante, o la devolución del importe de 4.901,44 € del coste de los muebles. Una cosa u otra, será a elección de la mercantil, salvo el color de los frontales que será decisión del reclamante.



Comunidad de Madrid

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.

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, 009 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

