



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12904.0/2023

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: La reclamante refiere que el 23/08/2022 compra en la tienda física [REDACTED] Majadahonda un colchón [REDACTED] ha costado 1.000 euros y ha venido con un certificado de garantía y calidad de 3 años por el que ahora no quieren responder. El problema es que transcurrido un año y teniendo en cuenta el uso, cuidado y mantenimiento del mismo, un año después el colchón esta completamente lleno de Moho por toda la parte de abajo.

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: la sustitución del colchón por otro de iguales características.

En su escrito de 20 de septiembre de 2023 refiere: Adjunto conversación sostenida con la empresa, previo a poner la reclamación. Si el colchón es de una sola cara y el mismo está completamente lleno de moho, solo por la parte de abajo donde no se puede dormir, no entiendo cómo es posible que se encuentre en estas condiciones, teniendo en cuenta que si fuera producto del "sudor de los durmientes" entiendo que se encontraría en las mismas condiciones o peor en la parte superior, la cara que si se utiliza para dormir. Cuando el colchón se compró se le puso un protector impermeable que se sacaba dos veces al mes para lavarlo. El derrame de líquidos que ellos alegan no es posible.

En su escrito de 21 de enero de 2024 refiere: "A la atención de quien corresponda: A día de hoy, 21/01/2024 no he recibido respuesta ni solución a mi conflicto, el colchón [REDACTED] 150x190cm de muelles ensacados sigue en un estado incluso peor del que tenía cuando inicié la reclamación, [REDACTED] no volvió a ponerse en contacto conmigo después de haberme ofrecido

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

comprar un nuevo colchón por casi 700 euros, oferta que rechace rotundamente porque me parece una falta de respeto que me ofrezcan comprar otro colchón cuando son incapaces de atender a los 3 años de garantía que ofrecen por un colchón PREMIUM DE ALTA GAMA. La línea [REDACTED] indica en su página web que trabajan con tecnologías exclusivas, adjunto capturas de pantalla extraídas de la web en cuestión, que pueden ser verificadas entrando en [REDACTED] > tecnologías.

He resaltado en amarillo los conceptos utilizados por la marca para describir la calidad de los productos que ofrecen y que, en mi caso, como consumidora del producto en cuestión, no cumplen. La marca alega que las condiciones ambientales con exceso de humedad pueden ser la causa del deterioro del colchón, no es el caso, teniendo en cuenta que en casa tenemos un par de colchones más, bajo las mismas condiciones ambientales, mucho más económicos y con muchos más años y jamás me han dado la mitad de problemas que me ha dado este producto, además de que toda esta situación se presentó en verano, un año después de haberlo comprado, cuando la humedad es mínima. Reitero mi posición como consumidora sobre la nefasta gestión que tuvo [REDACTED] con mi persona, me siento engañada y recurro a ustedes como órganos competentes para hacer valer mis derechos, siento vulnerada la confianza que deposité en una conocida marca de prestigio que no es capaz de reconocer que un colchón tan costoso, donde duermen una pareja joven y trabajadora, en una casa donde no hay niños, donde se tiene el cuidado y mantenimiento adecuado según la cartilla de fabricación y además tiene funda protectora anti ácaros de la misma marca [REDACTED] y una funda impermeable, no puede encontrarse en condiciones tan deplorables así sin más, porque sí. Solicito: El importe total del colchón, 999 € + 28,97 € de intereses + 29,97 € por gastos de formalización.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: “Con fecha 21/09/2023 recibimos una reclamación de [REDACTED] a través de un email con fotos de su colchón, un [REDACTED] CM 11711 150x190, entregado en agosto del año 2022, que presenta manchas de moho.

Tal como recogemos en nuestro certificado de garantía y le indicamos en nuestra respuesta a la reclamante, dichos deterioros por moho no están cubiertos por la garantía del fabricante. Nuestros productos están constituidos por materiales sólidos e inertes, los cuales, salvo aportaciones de humedad externa, se encuentran secos y no son capaces de generar humedad por sí mismos. Como cualquier producto de estas características, puede acopiar humedad de fuentes externas, como humedad ambiental, derramamiento de líquidos, transpiración corporal de los durmientes, entre otros. Si la humedad hubiera tenido su origen en una incorrecta fabricación, en el almacenamiento y/o manipulación del producto por parte de [REDACTED] ésta se habría detectado a la entrega o en los primeros días/semanas de uso del producto.

Como solución se le ofreció la posibilidad de adquirir otro colchón a un precio de compromiso de 677 euros (IVA incluido), con tres años de garantía, pero la rechazó por entender que la marca debe responder por la garantía y sustituirse gratis, sea defecto de fabricación realmente o no. Adjuntamos el certificado de garantía completo en el que se puede verificar que el moho no está cubierto por la garantía.

Les informamos que [REDACTED] está adherido al Sistema de Mediación y Arbitraje a nivel nacional. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración”.

En su escrito de 13 de febrero de 2024 refiere: Con fecha 21/09/2023 recibimos una reclamación de [REDACTED] a través de un email con fotos de su colchón, un [REDACTED] 11711 150x190, entregado en agosto del año 2022, que presenta manchas de moho.

Tal como recogemos en nuestro certificado de garantía y le indicamos en nuestra respuesta a la reclamante, dichos deterioros por moho no están cubiertos por la garantía del fabricante.

Nuestros productos están constituidos por materiales sólidos e inertes, los cuales, salvo aportaciones de humedad externa, se encuentran secos y no son capaces de generar humedad por sí mismos.



Comunidad de Madrid

Como cualquier producto de estas características, puede acopiar humedad de fuentes externas, como humedad ambiental, derramamiento de líquidos, transpiración corporal de los durmientes, entre otros.

Si la humedad hubiera tenido su origen en una incorrecta fabricación, en el almacenamiento y/o manipulación del producto por parte de [REDACTED] ésta se habría detectado a la entrega o en los primeros días/semanas de uso del producto.

Incluimos recorte de la garantía de los colchones [REDACTED] donde viene especificado que los deterioros por MOHO no están cubiertos por la garantía. (ver apartado VENTILACION DE LA HUMEDAD).

Adjuntamos también archivo con GARANTIA en archivo .pdf

Como solución se le ofreció la posibilidad de adquirir otro colchón a un precio de compromiso de 677 euros (IVA incluido), con tres años de garantía, pero la rechazó por entender que la marca debe responder por la garantía y sustituirse gratis, sea defecto de fabricación realmente o no. Ofrecemos de nuevo el modelo [REDACTED] y podemos ajustar el precio a 579 euros como referencia a [REDACTED]. Quiero indicar que este modelo es a dos caras. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado que las manchas del colchón sea un defecto de fábrica ya que la aparición del moho se produce pasado un año desde la compra.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al entender que no hay relación entre el producto y el deterioro del mismo.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: