



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13006.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado en fecha 01-04-2024 por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y considerar que existe convenio arbitral que permite la resolución del litigio por arbitraje, en defecto de acuerdo entre las partes.

Consta acreditado en la documentación recibida que la empresa reclamada, es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, así como que dicha asociación ha intentado y agotado el plazo para alcanzar un acuerdo por mediación, tras lo cual y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, procede someter el litigio a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse que la persona reclamante adquiere un sofá el día 04/06/2023 en internet y cuando se lo entregaron el día 08/08/2023 se da cuenta en el momento que no era el mueble que deseaba, ya que no es eléctrico, si bien también indica que del modelo "oportu" hay por lo menos en la web siete sofás distintos y cree se puede haberse confundido al tramitar el pedido. En ese momento pidió a los repartidores que se lo llevaran porque no lo quería y le dijeron que no me preocupara que llamara para reclamar por teléfono y se le solucionarían. Tras lo cual por teléfono tramitó la devolución y le dijeron que le cobrarían 30€ pero que su sofá antiguo, aunque hubiera pasado solo una hora ya no lo podían devolver. Solicita la retirada del sillón y el reintegro del importe pagado.



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que si llega el caso, le concreten ya una fecha exacta de retirada, ya que tiene que comprar un nuevo sofá.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de abril de 2024 con referencia REC240409174758, y en resumen, manifiestan : .." En relación con la solicitud de arbitraje de [REDACTED], como consecuencia de la falta de conformidad con la compra de un sofá adquirido a través de la página web de [REDACTED], y del que la reclamante informa que se equivocó en el modelo de sofá cuando lo adquirió, les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que dicha reclamación se encuentra solucionada, puesto que a pesar de que se informó a la [REDACTED], que el artículo adquirido se trataba de un producto personalizado, y así se informa en la propia página web, como deferencia comercial, se va a proceder a la recogida del artículo previo pago de los gastos de recogida, y a la devolución de su importe, mostrándose la [REDACTED] conforme con la solución adoptada..."

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, considerando que el sometimiento a arbitraje, en este caso, no es consecuencia de adhesión directa al sistema arbitral de la empresa reclamada sino porque está adherida a CONFIANZA ONLINE y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, procede someter el litigio a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo, que si bien ambas partes parecen estar de acuerdo, este no se materializa y tampoco detalla la empresa reclamada que cantidad concreta que va a cobrar en concepto de transporte o recogida y por tanto el Colegio Arbitral acuerda que [REDACTED] debe retirar del domicilio del cliente [REDACTED] el sofá objeto de este arbitraje y reintegrar los 1155,15 € pagados, si bien de dicha cantidad pueden descontar 30 euros en concepto de recogida.

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



Comunidad de Madrid

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, 13 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]