



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC- 14740-6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

B95767919

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo de 2024, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

VOCALES:

[REDACTED] en representación de FACUA-CONSUMIDORES EN ACCIÓN, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION 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 solicitud de arbitraje que puede resumirse en:

La interesada manifiesta haber adquirido un colchón en [REDACTED] el 26/09/2023 que se anunciaba con unas medidas de 90 cm de ancho. Recibido el mismo comprueba que la medida es de 93 cm de ancho lo que le genera un doble problema ya que, de un lado no le encaja en la estructura de la cama y, de otro, no puede colocar sábanas bajas de 90cm ya que se rompen. Comunicado a la empresa le responden que el colchón tiene una tolerancia de fabricación de dos o tres centímetros.

Solicita o bien la sustitución por un colchón que tenga una medida efectiva de 90 centímetros. o la devolución del importe abonado. Además, solicita, por la rotura de una sábana baja y demás inconvenientes sufridos, una compensación de daños y perjuicios que estima en 50 €

Acompaña a la solicitud de arbitraje correo electrónico enviado desde "[REDACTED]" a la propia reclamante en el que se manifiesta que siempre hay una tolerancia máxima en la fabricación de 2 o 3 cm. Asimismo, se acompaña la respuesta de la reclamante a dicho correo manifestando su disconformidad con la respuesta facilitada.

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

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y precisa que en la página web de la empresa se hace referencia a la tolerancia de un posible desvío de +/- 2 centímetros de altura, pero no de ancho. Acompaña a efectos de acreditar el tamaño la sábana bajera rota, factura de compra de dos juegos de sábanas de 90 cm con fecha 03/029/2024 emitida por la empresa [REDACTED] Acompaña además captura de la información contenida en la página web de la reclamada

La parte reclamada comparece a la audiencia y manifiesta que en su página web se indica que sus productos pueden tener una desviación en medidas de +/- 2 cm. Añade que en lo referente a la sábana no tienen constancia de que la misma responda a la medida del colchón, es decir, para camas de 90 cm sospechando que la sábana tiene una medida inferior

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 emite el siguiente laudo:

PRIMERO. – Se tiene por probado que la medida del colchón servido a la reclamante es de 93 centímetros, al no oponerse la empresa a éste hecho, así como, que la diferencia con el tamaño del colchón adquirido es de 3 centímetros.

Se procede a la valoración de la prueba en su conjunto aportada por las partes a efectos de determinar si cabe considerar la diferencia de tres centímetros existente entre el colchón entregado y el que la interesada deseaba adquirir como una falta de conformidad, entendida en los términos del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y Usuarios aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante TRLGDCU), que este Colegio toma en consideración como parámetro de equidad, conforme a la cual debe resolver el conflicto, o si cabe entender como admisible la tolerancia en 3 centímetros que corresponde a la diferencia existente.

Es lo cierto que la empresa indica en su página web, en las especificaciones relativas al colchón adquirido “con una altura de 27 cm +/- 2 cm” Es claro pues que, aunque la empresa manifiesta que informa de una posible desviación de tamaño en 2-3 cm, ésta advertencia se predica respecto a la altura y se refiere a +/- dos centímetros, no existiendo información alguna de posible desvío respecto del ancho

Es evidente que esta diferencia puede generar problemas a la hora del encaje del colchón en la estructura en la que vaya apoyado, así como respecto de la colocación de sábanas con puntos de ajuste. En consecuencia, y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 115 en relación con el 115 bis (TRLGDCU), la diferencia de anchura en el colchón entregado respecto al adquirido debe considerarse una falta de conformidad. Determina el primero de los preceptos citados que los

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

bienes que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación. Establece el 115 bis que, para ser conformes con el contrato, los bienes deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

- a) Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.

Sentado lo anterior resulta necesario valorar las consecuencias de la existencia de la meritada falta de conformidad a la luz de lo dispuesto en los artículos 117 y siguientes relativos a la responsabilidad del empresario y al régimen jurídico de la puesta en conformidad. Así, determina el 118 que el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario. Es evidente, en el caso que nos ocupa, la imposibilidad de reparación.

Al respecto ya se ha indicado que la reclamante solicita alternativamente la sustitución o la resolución del contrato

En este punto resulta determinante la actitud de la empresa ante la evidencia de una falta de conformidad ya que bien pudo optar por la sustitución. No fue así, alegando una supuesta tolerancia en la anchura sin proponer ninguna medida correctora. Esto lleva a este Colegio a tomar en consideración lo dispuesto en el artículo 119 que permite al consumidor optar por la rebaja en el precio o la resolución del contrato si se dan las circunstancias previstas en la letra b) es decir, que el empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato. Puesto que en este caso el consumidor no ha solicitado la reducción en el precio sino la resolución del contrato ésta debe ser la forma de saneamiento aplicable al caso.

En consecuencia, el Colegio estima que se dan las circunstancias legales y de equidad para la resolución del contrato, medida que de otro lado asegura que no vuelve a producirse ninguna distorsión en la medida de ancho lo que nos situaría de nuevo en el punto de salida.

SEGUNDO. - Determinado lo anterior, debe resolverse sobre la segunda de las peticiones de la reclamante que es la indemnización de los daños y perjuicios sufridos que la misma cifra en 50 €, importe que según indica, cubriría la rotura de la sábana y otros perjuicios causados. Es cierto que el artículo 117 del texto que venimos mencionando contempla dicha posibilidad, si bien no puede olvidarse que la indemnización posible debe responder a perjuicios efectivamente sufridos y debidamente probados. En este caso sólo se acompaña la factura de compra de dos juegos de sábanas por un importe de 5,76 y 6,88 euros más IVA, respectivamente. Cabe deducir que si el precio del juego de sábanas más caro es de 8,32 (precio con IVA incluido) el de una sábana bajera es sensiblemente inferior y por lo tanto muy lejano a los 50 € solicitados, habida cuenta que

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

tampoco se acredita dicha rotura y que ningún otro perjuicio alegado (tiempo e inconvenientes) es valorable, *per se*, económicamente.

En virtud de lo expuesto, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de la reclamante condenando a la empresa a restituir a la interesada el importe abonado por el colchón por todos los conceptos, pudiendo retirar del domicilio de la interesada dicho colchón, a su costa y no siendo procedente la indemnización de los daños y perjuicios solicitada.

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.

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

Madrid, 13 de mayo de 2024

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.:

ARBCRS32