



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00802.3/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, tras recibir un colchón defectuoso (por segunda vez), [REDACTED] no quiere hacerse cargo de la sustitución acogiéndose a que este ya no está en garantía. Dice que la garantía solo cubre el colchón original comprado en 2021. Expongo los hechos a continuación: 1. abril 2021. Adquirí un colchón marca [REDACTED] a una tienda comercializadora. 2. junio 2023. Hallado un defecto de fábrica, fue finalmente repuesto por otra unidad del mismo modelo. 3. octubre 2024. Detecto que el nuevo colchón repuesto ha vuelto a presentar errores de fábrica y contacto con el servicio postventa de [REDACTED]. 4. Tras realizar la oportuna reclamación por mail, he sido finalmente contactada por teléfono, denegándome la sustitución por un colchón en óptimas condiciones porque, textualmente, el nuevo colchón no está sujeto a la misma garantía que el efectivamente comprado. 5. noviembre 24. Mi abogado contacta con [REDACTED] y no recibimos respuesta por su parte. 6. diciembre 24. Contacto de nuevo con [REDACTED] y tampoco obtengo respuesta. 7. enero 25. Recibo un mail por parte de "[REDACTED]" en nombre de Posventa CSC" con el siguiente texto (del cual no deduzco nada): "Buenos días, Les remitimos escrito sobre la reclamación de [REDACTED]. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración. Saludos Gema Servicio de atención al usuario [REDACTED]. Ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo, recurro a Consumo con el fin de que puedan mediar. Ya no tengo claro si el problema es el colchón o el canapé, como también les informé en su momento e hicieron caso omiso, pero sí

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

tengo claro que yo tengo un colchón/canapé defectuoso del cual no quieren hacerse cargo. Desconozco la ley que me ampara, pero según informó mi abogado a [REDACTED] la reposición del producto defectuoso no se entiende como una novación contractual de los términos pactados sino una restitución del objeto, lo que reinicia cualquier plazo de reclamaciones, garantías o devoluciones bajo las mismas premisas contractuales que el primero, todo ello de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Solicita o la reposición de una base abatible y colchón de las mismas características, calidad y precio que los comprados en su momento, pero que no presenten defectos. Y subsidiariamente que me devuelvan el dinero, 1.295€.

La parte reclamada alega que en junio de 2023 se tramitó el cambio de colchón de D [REDACTED] [REDACTED] por defecto de fabricación, tras su revisión previa en el domicilio con el instrumental técnico. El colchón sobrepasaba el 10 % de su altura en una de sus zonas, por lo que, cumpliendo con el protocolo de garantías recogido en el RDL 01/2007 de la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios, se procedió a la sustitución del mismo con la referencia de gestión OR 1322237. En octubre de 2024 volvió a reclamar incidencia por el mismo motivo, pero en esta ocasión ya habían expirado los dos años de la garantía. Le explicamos que, fuera de este plazo, no es posible revisar mercancía ni realizar cambio gratuito. El cambio realizado en junio de 2023 solo contaba con 6 meses de garantía, plazo también expirado. Para facilitar una solución satisfactoria, le ofrecemos la posibilidad de adquirir un nuevo colchón a un precio especial de compromiso. Se trata del CM 11867 Morfeo Dream, que en las mismas medidas y con el IVA incluido y 3 años de garantía, le resultaría en 580 €. Si está conforme, debe facilitarnos su DNI y lo tramitaríamos a la mayor brevedad.

La parte reclamante manifiesta que según sus alegaciones, el plazo de garantía para este reemplazo es de seis meses. Sin embargo, tras revisar todos los correos electrónicos y facturas intercambiadas, no he encontrado ninguna mención a este plazo de garantía reducido. Por ello reclamo la incorporación al expediente respecto a este nuevo plazo de garantía de seis meses. Me resulta incomprensible que se pretenda aplicar al producto de reemplazo un período de garantía diferente al de un producto nuevo. El colchón sustituido debería tener el mismo período de garantía de tres años que cualquier producto adquirido, tal como ustedes confirman en su web. Cualquier fallo durante este tiempo se considera un defecto de fabricación o de modelo. Pretender que un producto de reemplazo no tenga el mismo período de garantía que un producto nuevo resulta contrario a la lógica, a la finalidad de la cláusula contractual y a la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Solicita no acepto la propuesta de [REDACTED]. Por todo lo anterior, me reafirmo en mi reclamación inicial: requiriendo la devolución del importe total de la compra, 1.295€ y como segunda opción, la sustitución gratuita de los productos defectuosos, base abatible y colchón (creo que el problema reside en la base abatible, siendo esta la que provoca que se deformen los colchones. Desde el primer día mencioné que hacía mucho ruido (puedo aportar video) y ni siquiera la abrieron cuando vinieron a revisar el colchón. Tengo tres bases abatibles iguales, también [REDACTED] y ninguna hace ese ruido). Debido a los constantes problemas que he experimentado, deseo poner fin a mi relación con la marca [REDACTED]. Cuantificación económica total 1.295€. euros 1295.

La parte reclamada manifiesta que [REDACTED] se reafirma en las alegaciones presentadas en fecha 24/02/2025, y no está dispuesta al cambio gratuito ni a la devolución del importe por los motivos ya argumentados de la expiración de la garantía de los productos. Según la Ley General para Defensa de los Consumidores y Usuarios: Artículo 123. Documentación justificativa. 1. Salvo prueba en contrario, la entrega o el suministro se entienden hechos en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior.



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.

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 acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, visto que no consta el albarán con fecha de entrega y la factura de compra es de fecha 30/04/2021, habiéndose sustituido el producto defectuoso, el nuevo artículo no recibe un nuevo plazo de garantía, sino que **se activa el plazo de garantía restante que quedaba del producto original**. El plazo de garantía, por el que el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten es de dos años desde la entrega, de conformidad con el artículo en aplicación del artículo 123 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias o, en aplicación del artículo 120 del mismo cuerpo legal, de tres años con efecto de 1 de enero de 2022. Esto es, cuando el vendedor sustituye el producto por uno nuevo dentro del plazo de garantía, el nuevo producto no genera un nuevo plazo de garantía, por lo que, teniendo en cuenta la documental que consta en el expediente, factura de compra de 30/04/2021 y solicitud de arbitraje con fecha de Registro de entrada de 14/01/2025, se concluye que el plazo de garantía ha finalizado.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]