



Comunidad
de Madrid

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01101.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRES

D./D^a M^a PILAR FERNANDEZ GONZÁLEZ , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a representaci3n de la Asociaci3n UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a , en representaci3n de Asociaci3n de Empresarios de Comercios del H3bitat de Madrid debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamaci3n que puede resumirse en: que, seg3n alega la reclamante, realiz3 el pedido n3 222151200928, 2x tumbona de jard3n, el 3 de agosto de 2022, por importe de 798 euros. Tras un uso escaso de las hamacas comprob3 que hab3an comenzado a romperse por lo que contact3 con la reclamada y tras m3ltiples requerimientos realizados a la empresa no ha recibido una soluci3n satisfactoria. Solicita la sustituci3n de las hamacas o, en su defecto, el reembolso del importe.

La parte reclamada alega que en relaci3n con el inicio de procedimiento arbitral que nos trasladan, relativo a la reclamaci3n formulada por D3a. como consecuencia de la falta de conformidad con la compra de dos hamacas de jard3n, adquiridas a trav3s de la p3gina web de les informamos que recabados todos los antecedentes con nuestro departamento de Atenci3n al Cliente de la Venta a Distancia, nos indican que dicha reclamaci3n se encuentra solucionada, puesto que gestionada la incidencia con el proveedor del producto, procedi3 al env3o de dos colchonetas nuevas, habi3ndose gestionado su env3o al domicilio de la Sra. Asimismo, les informamos que se ha intentado contactar telef3nicamente con la clienta para comprobar la recepci3n de las dos colchonetas, pero lamentablemente sin 3xito, motivo por el que se ha procedido a remitir un email, no obteniendo tampoco respuesta. Por lo expuesto, y remitidas las dos colchonetas nuevas a la Sra. para su sustituci3n por las dos colchonetas defectuosas, damos por solucionada la presente reclamaci3n, en cumplimiento con la garant3a legal del producto.

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 15 de marzo de 2025, que no hab3amos recibido el producto, tal como se hab3a acordado. Nuestra pretensi3n sigue siendo la misma: La reposici3n de las hamacas, o la devoluci3n del importe 3ntegro abonado por las mismas, atendiendo a la garant3a que estaba incluida en la compra.

La parte reclamante a3ade, en correo de fecha 27 de marzo de 2025, que posterioridad a nuestra 3ltima comunicaci3n, hemos recibido notificaci3n de indicando que las colchonetas han sido entregadas y que, por tanto, dan por cerrada la reclamaci3n. Adjunto dicha notificaci3n. Les confirmamos que, efectivamente, las colchonetas han sido recepcionadas en Madrid, pero no



Comunidad
de Madrid

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO

podemos comprobar si están correctas y si es el modelo adecuado hasta que no las probemos en las hamacas, que están fuera de Madrid. Esto sucederá seguramente la semana anterior a la semana en que se está convocada la audiencia escrita. Les informaremos inmediatamente tras la prueba, pero por nuestra parte no podemos dar por cerrada la reclamación hasta que no podamos realizarla.

La parte reclamada manifiesta que, recabados todos los antecedentes con nuestro departamento de Atención al Cliente de la Venta a Distancia, así como al Dpto. de Logística, nos indican que dicha reclamación se encuentra solucionada, puesto que según nos confirman, se procedió al envío de dos colchonetas nuevas, para su sustitución por las dos colchonetas defectuosas, confirmándonos la entrega de la mercancía al cliente.

La parte reclamante, en correo de fecha 23 de abril de 2025, manifiesta que las colchonetas están correctas. Damos por cerrado el proceso por nuestra parte.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado por las partes** por cuanto, la empresa reclamada, en escrito con fecha de 26 de marzo de 2025, manifiesta que la reclamación se encuentra solucionada, puesto que según nos confirman, se procedió al envío de dos colchonetas nuevas, para su sustitución por las dos colchonetas defectuosas y, la parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 23 de abril de 2025, que las colchonetas están correctas, dando por su parte cerrado el proceso.

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.



**Comunidad
de Madrid**

Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y EMPLEO

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, 24 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]