



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09586.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de abril 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] representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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, el 21 de enero de 2024 realizó el pedido de un sofá 3 plazas y montaje, por un importe de 1044 euros. Tras la entrega del pedido se percató que en la parte de un cabecero había un agujero, por lo que contactó con la reclamada en múltiples ocasiones desde la cual procedían al cierre de las incidencias sin previo aviso. Solicita la sustitución del producto defectuoso por otro nuevo y un descuento del 50% sobre el valor del pedido por las molestias ocasionadas como compensación.

La parte reclamada alega que, en relación con la reclamación formulada por Doña [REDACTED] [REDACTED] relativa a la falta de conformidad con el SOFÁ TAPIZADO DE 3 PLAZAS CON CHAISELONGUE IZQUIERDA LISBOA [REDACTED] que adquirió en [REDACTED] de enero de 2024 (pedido nº 2402138009184), les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, nos indican que, tal y como se informó a la Sra. [REDACTED] ante su falta de conformidad con el sofá, resulta obligatoria la intervención del Proveedor del mueble, a fin de que determine el origen del supuesto defecto y, con su resultado y en cumplimiento de la garantía legal del producto, proceder a su cambio o reparación. El proveedor, desde el primer momento en que se ha revisado la incidencia, ha comunicado al cliente que solo es necesario retirar la funda (puesto que el único fallo tiene que ver con la funda del sofá), la cual sería enviada al taller para su reparación. Sin embargo, el cliente ha rechazado esta solución, indicando que solo acepta la devolución del sofá completo (además de una compensación económica). Por el motivo anterior, y siendo el protocolo seguido por parte de [REDACTED] el que procede por estar el producto en garantía, lamentamos no poder acceder a lo solicitado en la reclamación del cliente, y nos reiteramos en el ofrecimiento de reparación del sofá sin coste para el cliente. Aprovechamos estas líneas para trasladarle nuestras disculpas por las molestias que se le hayan podido ocasionar, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, agradeciéndole la confianza depositada en nuestra empresa.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta, en correo de fecha 14 de abril de 2025, la compra fue realizada a [REDACTED] y pagada a la misma entidad. Yo no tengo que resolver ninguna incidencia con el proveedor, que será suyo. Pero el dinero es cobrado por [REDACTED] y la factura pone El Corte Inglés. Se reclama desde el día 1 de la entrega que el sofá está roto. Y [REDACTED] (Al igual que ahora) no quiere saber nada. Porque es de un proveedor. Pero el dinero y factura de ellos. Yo pague un sofá Nuevo. Se notifica el mismo día el daño Y, aun así, me dicen que te cambio la funda. Se avisó el primer día de entrega en mi casa. Que [REDACTED], retrasa la solución. ¿Está roto, no lo quiero devuélveme el dinero, en vez de solicitar un cambio? Después de 11 meses me comentan que quite la funda, (sin saber si lo que está debajo está roto), y luego se te manda otra funda. Por lo tanto, como yo hice mi reclamación en tiempo y forma sin haberse superado los 14 días de desestimación de compra. Si no me quieren cambiar el sofá y abonarme daños, llévense el sofá y devuélvanme mi dinero.

La parte reclamada manifiesta que, debemos reiterarnos en nuestro precedente escrito y que, ante su falta de conformidad con el sofá, resulta obligatoria la intervención del Proveedor del mueble, a fin de que determine el origen del supuesto defecto y, con su resultado y en cumplimiento de la garantía legal del producto, proceder a su cambio o reparación, proveedor que En cuanto a las manifestaciones de la señora Iglesias sobre la forma de proceder para solventar la incidencia, insistimos en que la solución pasa por la reparación de la funda en el taller del proveedor, tal y como se le ha ofrecido y como ya se lo hizo saber en octubre de 2024, cuando se le facilitaba la gestión enviando a su domicilio al personal oportuno para quitar la funda y poder enviarla al proveedor. Correo electrónico enviado a la señora Iglesias el 18 de octubre de 2024: Solución adoptada de conformidad con las gestiones realizadas con el proveedor del sofá en ese mismo momento. Correos enviados el 17 y 18 de octubre de 2024. Este ofrecimiento ha sido reiterado en varias ocasiones a la clienta que ha rechazado sistemáticamente la solución ofrecida. Por el motivo anterior, nos ratificamos en nuestro precedente escrito insistiendo en que el protocolo seguido por parte de El Corte Inglés el que procede por estar el producto en garantía (el fabricante ha aceptado la reparación), lamentando no poder acceder a lo solicitado en la reclamación de la cliente, y reiterándonos en el ofrecimiento de reparación del sofá sin coste para el cliente.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, efectivamente, el bien adquirido manifiesta un desperfecto, el cual tiene que ser reparado por **el reclamado quien deberá sustituir la funda del sofá**, restituyendo el bien al estado original por el que fue adquirido por el reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]