



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10788.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº [REDACTED] (Sofá), con fecha 4 de noviembre de 2022, por un importe de 1.389,99 Euros. Según alega la particular, tras la reparación del producto hasta en tres ocasiones y persistiendo la incidencia, contactó con la reclamada desde la cual ante la última notificación le solicitaron un video donde se apreciara el defecto y, tras enviar la reclamante este último, le comunicaron que no podían identificar algunos elementos necesarios para aportarle solución y la particular manifestó que con todo lo aportado era suficiente para gestionar su reclamación.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La resolución del contrato o la sustitución del producto defectuoso por otro de similares características".

En su escrito de 19 de diciembre de 2024 refiere: "Que habiendo recibido las alegaciones de International [REDACTED] y manifiesto mi disconformidad con las mismas por lo siguiente, porque todas las alegaciones han sido en el periodo de garantía porque todas han sido por el mismo motivo los relax excepto uno que fue fallo de ellos y porque me quieren hacer un favor de 100 € porque lo he usado. Pienso que si no vienen a verlo me tendré que sentar, no me voy a sentar en el suelo".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Con fecha 4 de noviembre de 2022, la usuaria realiza un pedido de un sofá de tres plazas relax modelo Cuzco, cuyos portes están incluidos en el precio. Este pedido se formaliza y se le asigna el número de pedido 1186974, siendo enviado acto seguido un correo electrónico confirmatorio con las características del pedido, datos del titular, importes por concepto y domicilio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de entrega, conjuntamente con una copia de nuestras condiciones generales de contratación en soporte duradero y un formulario de desistimiento por si la clienta considerase oportuna su utilización.

En fecha de 1 de diciembre de 2022, se hace entrega a la usuaria del producto y se firma el correspondiente albarán.

La consumidora nos contacta más tarde indicando que tiene un hundimiento en el asiento, es entonces cuando nuestro departamento de atención al cliente, siguiendo el protocolo habitual en estos casos, solicita documentación gráfica a la consumidora para poder aportarle la mejor solución posible a su caso.

El 27 de marzo de 2023, tras recibir las fotografías pertinentes y ser analizadas por nuestro departamento de producto y el proveedor del mismo, desde nuestro departamento de postventa contactamos con la clienta para informarle de la solución que le aportamos a su caso, donde se le indica el cambio de los 3 asientos de su artículo sin coste alguno para ella, es más, por circunstancias de la producción y ajenas de nuestra entidad, llevaba algunos días de retraso dicha producción, y se le informa también de un posible retraso en la entrega”.

En su escrito de 27 de diciembre de 2024: “De acuerdo, por nuestra parte consideramos han sido aportadas todas las pruebas y alegaciones pertinentes, ya que se puede comprobar cómo en todo momento se le ha dado respuesta a las consultas planteadas por la reclamante, así como se ha intentado la mediación mediante su oficina de consumo y confianza online, entidades con las cuales desde nuestra entidad se ha colaborado en todo momento para la buena resolución del presente expediente y con fecha 31 de marzo de 2023 se le realiza la entrega de dichos asientos completamente nuevos y relleno extra para las riñoneras tal y como le indica a nuestras agentes de atención de postventa.

Entendemos que a estos efectos durante la Audiencia se tendrá en cuenta no sólo que se trata de un artículo de fabricación (personalizado) a efectos de ejercicio de derecho de desistimiento, sino también los más de 2 años de uso por parte de la cliente. Rogamos de igual modo, se tenga en cuenta nuestra colaboración con todos los medios para resolver cualquier cuestión que nos haya planteado tanto la cliente como los mediadores, así como todas las soluciones aportadas y las propuestas realizadas a efectos de resolver la situación acaecida.

Poco tiempo más tarde, la usuaria plantea una cuestión sobre un ruido en la madera de un asiento, y se le solicitan nuevas pruebas gráficas, necesarias para que nuestro departamento del producto pueda evaluar su caso, realizar el pertinente análisis junto con el proveedor y poder aportar las soluciones posibles al caso, al igual que se realizó en la primera consulta.

Tras la recepción de la documentación gráfica aportada, nuestro departamento de atención postventa, previa consulta con nuestro departamento de desarrollo de producto y el proveedor, deciden remitirle una nueva solución, la cual es aceptada por la cliente, adjuntamos el correo que se le remite y la aceptación expresa de la cliente por la misma vía.

Es por ello que, en fecha de 14 de junio de 2023, se le hace entrega de las piezas adicionales de los asientos, siendo sustituidas por un técnico a efectos de poder resolver la cuestión plantada por la usuaria. Dicha entrega y sustitución de piezas de estructura puede acreditarse con el albarán de entrega firmado por la propia cliente con toda conformidad.

En el mes de abril de 2024, vuelve a trasladarnos una nueva consulta, y se le solicita como es habitual la documentación gráfica al efecto, para poder aportarle la solución correspondiente. Es entonces cuando remite un video donde nuestro departamento no puede identificar algunos elementos totalmente necesarios para indicarle cual es la mejor solución a su caso, sin embargo, es la usuaria quien nos indica que no nos va a portar ningún tipo de video o imagen más a fecha 30 de abril de 2024 por wasap.

Como es evidente y lamentándolo mucho, a pesar de nuestros intentos y ante las negativas de la cliente en remitirnos cualquier tipo de documentación gráfica adicional, no podemos aportar solución a una consulta que no podemos saber que la origina para poder indicar cuál es la solución más adecuada.



Comunidad de Madrid

Desde International [REDACTED] les agradecemos su colaboración y comprensión sobre el presente expediente, por ello, quedamos a la entera disposición de la presente entidad para cualquier otra consulta o solicitud de información que pueda plantearse a este respecto”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente.

1º El producto se adquiere el 4 de noviembre de 2022 y desde el primer día han existido disconformidades con el producto, pero que la empresa las ha intentado solucionar.

2º En el último problema referido por la reclamante con fecha 30 de abril de 2024, la mercantil refiere no tener datos suficientes para valorar el último problema de la reclamante.

3º La normativa refiere el vendedor repare gratuitamente la avería estando el producto en garantía.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones de la reclamante con respecto a su solicitud que es la resolución del contrato o la sustitución del producto defectuoso por otro de similares características, al ser un producto adquirido en el 2022, ya usado, y que por parte de la reclamada se ha realizado las gestiones necesarias y reiteradas en el tiempo para solucionar las incidencias.

No obstante, este Colegio Arbitral, considera en EQUIDAD, y entendiendo que el sofá a fecha actual no cumple los estándares de conformidad requeridos a este producto, la mercantil debe proceder a personarse en el domicilio de la reclamante, previa acuerdo de la cita, con día y hora, para realizar in situ un examen exhaustivo del producto y de lo que adolece, y proceder a reparar el mismo.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 31 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]