



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11695.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: El reclamante refiere que el pasado 11 de mayo de 2024 realiza una compra de plantas (ver DOC 1) por importe total con IVA de 311.97 €. De los artículos comprados, el de numero 404868 ILEX CRENATA KINME T45, abonado según DOC 1, por importe con IVA de 299.99 € a los pocos días de que el INTERSADO realiza su plantación empieza a apreciarse signos de perdidas de hoja de forma acusada. Pasada una semana el árbol ha perdido gran parte de su hoja y se observa una clara degradación. El árbol de referencia se encuentra plantado junto a otros de su misma especie, comprados en la misma tienda, regados con riego automático de la misma forma y manera que el resto. El resto de arboles no sufren alteración, ni perdida de hoja alguna. El reclamante se pone en contacto con el servicio de atención al cliente de la mercantil, con fecha 24/06/2024. La empresa [REDACTED] emite ticket de incidencia con numero ticket con referencia #70886, y el reclamante refiere no recibe respuesta de la incidencia. La empresa [REDACTED] cierra ticket de incidencia sin aportar solución pese a la insistencia reiterada de forma sucesiva para que la incidencia sea atendida. La mercantil responde a la incidencia con fecha 11/07/2024.

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: " Reposición del artículo por otro de la misma especie, dimensiones y características del abonado y Devolución del importe pagado por el artículo por valor de 299.99 €."

En su escrito de 05 de diciembre de 2024 refiere: " Que el reclamante, acredita fehacientemente y así se lo ha transmitido al reclamado [REDACTED] que: -La planta comprada convive con otras del mismo tipo y especie en el mismo parterre que llevan más de 5 años, en perfecto estado, y que fueron comprados también a la empresa reclamada: [REDACTED]. Que las otras 2 plantas del mismo tipo, tamaño



Comunidad de Madrid

y especie llevan conviviendo desde la fecha de la compra con la que ha sufrido el problema. Lo cual evidencia y desacredita lo argumentado por la empresa reclamada: [REDACTED]

[REDACTED] - Que la planta en las fechas de compra por las altas temperaturas ambientales, es imposible que sufriera un estrés hídrico por exceso de agua, según argumenta [REDACTED], ya que no solo es época de alta demanda de agua, sino que, a su vez, las plantas de su misma variedad tamaño y especie no sufrieron el problema que esta padece. Lo cual evidencia y desacredita lo argumentado por la empresa reclamada: [REDACTED]. -Que en caso de que la planta hubiera sufrido un estrés hídrico por exceso de agua, las otras dos plantas de su misma especie y variedad que conviven con ella, hubieran evidenciado las mismas patologías que esta reclamación trae causa, lo cual en las fotos que se han adjuntado se evidencia que lo argumentado por la empresa reclamada: [REDACTED] no se acredita. -Que en caso de que la planta hubiera sufrido un estrés hídrico por exceso de agua, la planta hubiera evidenciado una patología menos rápida, ya que lo argumentado por la empresa reclamada tiene un proceso mucho más lento, y el problema reclamado se observó de forma rápida y así fue comunicado a la empresa reclamada. Lo cual evidencia y desacredita lo argumentado por la empresa reclamada: [REDACTED]".

En su escrito de 29 de enero 2025: "El 23 de enero del 2025 Comodín S.L. recibió una notificación en la que se admite a trámite la solicitud de arbitraje entre la parte reclamante [REDACTED] y la reclamada [REDACTED]. reitera lo expuesto en la contestación del 7 de octubre del 2024, la planta en cuestión la planto con planta acuática que requiere más agua y así se produjo la muerte de dicha planta por exceso de agua, no es un problema de calidad de la planta".

En su escrito 21 de febrero y 02 de marzo de 2025 se refiere: **PRIMERA.** - Ratificarnos en la reclamación planteada, así como en las alegaciones formuladas y la prueba aportada.

SEGUNDO. - Que el reclamante ha actuado con total **diligencia, tratando el producto conforme a las indicaciones del vendedor**, tal y como se ha manifestado y acreditado mediante gran número de fotografías. El lugar era el indicado para su instalación y el cuidado ha sido el adecuado ya que como se acredita el riego es automático y la ubicación idónea

TERCERO. - La falta de conformidad surge a los pocos días de la compra y es puesta en conocimiento del vendedor sin que este tome medida alguna más allá de informar de una serie de generalidades.

CUARTO. - Los productos que originan la reclamación se encuentran en periodo legal de garantía, y se ha acreditado la existencia de una falta de conformidad consistente en el progresivo deterioro de la planta pese a los cuidados recibidos:

Artículo 120. Plazo para la manifestación de la falta de conformidad.

1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo **de tres años desde la entrega**

QUINTO. - Existe una **presunción de que la falta de conformidad** es de origen por aplicación del artículo 121 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:

Artículo 121. Carga de la prueba.

1. Salvo prueba en contrario, **se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien** o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, **ya existían cuando el bien se entregó** o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

La referida presunción **no ha sido destruida por prueba alguna presentada de adverso.**



Comunidad de Madrid

SEXTO. - Por todo lo anterior y de conformidad con lo reclamado corresponde a la mercantil reclamada la SUSTITUCIÓN o RESOLUCIÓN DEL CONTRATO de conformidad con el artículo 118 de la Ley

SEPTIMO. - Por aplicación del artículo 118. 6 de la referida Ley de Consumidores, corresponde al reclamado la retirada e instalación de la nueva planta.

6. Cuando una reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse la falta de conformidad o, cuando se sustituyan, la obligación de repararlos o sustituirlos incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación por cuenta del empresario

En su virtud,

SOLICITO, que teniendo por presentado este escrito con el documento que en el mismo se acompaña, se sirva admitirlo, y tenga por planteadas las presentes alegaciones en el procedimiento que se instruye que finalice con una resolución que estime lo reclamado

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 07 noviembre de 2024 refiere: "En los documentos adjuntos se explica que la planta en cuestión la planto con planta acuática que requiere más agua y así se produjo la muerte de dicha planta por exceso de agua, no es un problema de calidad de la planta. Por eso no tiene devolución. Nos dirigimos a LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO y presentamos en los archivos adjuntos un correo contestando al cliente el 15 de Julio en el cual contestamos a su problema con la planta en cuestión, explicándole que la zona y las plantas que allí estaban no son compatibles por las necesidades hídricas de la nueva planta. Esta planta tiene unas necesidades hídricas muy bajas y las que ya había muy altas puesto que son plantas acuáticas. En la foto que adjuntamos del cliente puede verse. Del cual no tenemos contestación alguna por parte del cliente. Volvemos a recibir un correo automático de la página de atención al cliente como que no hemos contestado y como se ve en el archivo adjunto volvemos a contestar al cliente con el mismo correo el 22 de julio sin recibir otra vez contestación alguna por parte del cliente. El cliente no se pone en contacto con la tienda ni con la sección habiéndonos puesto en contacto con el 2 veces que en su reclamación asegura que la tienda no se había puesto en contacto

En su escrito de 17 de marzo de 2025 refiere: "Que en fecha 23 de enero de 2025 se recibió citación del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid señalando la audiencia escrita para el 21 de marzo de 2025, que en cumplimiento del mismo y dentro del plazo conferido se presentan las siguientes alegaciones. ALEGACIONES PREVIO. 1. La solicitud de este arbitraje de consumo se base en una simple hipótesis —no probada— de que un Bonsái vendido por [REDACTED] no cumplía con lo deseado por [REDACTED] 2. Nada más lejos de la realidad, como se verá en estas alegaciones el Bonsái que vendió [REDACTED] se encontraba en perfecto estado —de lo contrario no hubiera sido adquirido por [REDACTED]—, por tanto, como se expondrá, han sido circunstancias imputables al solicitante del arbitraje las que han causado el estado del Bonsái que muestran las fotografías. 3. En consecuencia, la presente solicitud de abono de cantidad no puede ser estimada porque de lo contrario se estaría repercutiendo en [REDACTED] el mal uso que [REDACTED] ha dado al Bonsái. 4. No debe ser admisible que por medio de esta solicitud arbitral de consumo se ampare una acción que lo único que busca es un enriquecimiento injusto a costa de [REDACTED]. Veámoslo.

PRIMERA. Los hechos no han ocurrido como expone la parte solicitante del presente arbitraje de consumo 5. Como muestra la factura1 [REDACTED] adquirió un Ilex Crenata Kinme T45 BONSAI 100/120 ("BONSAI") por un precio de 272,72 sin IVA, es decir, por 299,99 euros con IVA el 11 de mayo de 2024 (fecha del ticket). 6. Sin embargo, no fue hasta el lunes 24 de junio de 2024 —más de cuarenta días después— cuando [REDACTED] se dirigió por medios electrónicos a [REDACTED] comunicando el estado en el que se encontraba el Bonsái. 7. Tras unos intercambios de correos electrónicos, el 11 de julio de 2024, se envió desde [REDACTED]



Comunidad de Madrid

un extenso mail explicando los motivos que podían estar causando lo que parecía algún tipo de estrés al Bonsái, que causaba que las hojas estuvieran marrones. Entre estas razones se encuentran: — Exceso de agua: el riego excesivo puede causar pudrición de las raíces, lo que impide que la planta absorba agua y nutrientes adecuadamente. Se debe asegurar de que el suelo tenga buen drenaje y que no se esté acumulando agua en el fondo de la maceta. — Enfermedades fúngicas: enfermedades causadas por hongos, de ser así se debe tratar la planta con un fungicida. — Insectos: los mismo puede causar que las hojas se sequen y se vuelvan marrones. Uso de insecticida. — Estrés por calor: las altas temperaturas pueden causar que las hojas se sequen y se vuelvan marrones. Proporciona sombra durante las horas más calurosas. 8.

en ningún momento dio respuesta o justificó que no concurrieran ninguno de estos motivos que explicaran el estado del Bonsái. Al contrario, lo que ha venido realizando es únicamente instar la devolución íntegra de la cantidad de 299,99 euros porque —como único argumento— previamente había comprado otros dos bonsáis y a ninguno le había sucedido lo mismo. 9. Nótese como de las imágenes del Bonsái que aporta

no se puede inferir que el Bonsái —objeto de este arbitraje de consumo— y los otros dos — que según indica adquirió previamente— se encontrasen en las mismas circunstancias y ello porque: (1) la luz solar es diferente, puesto que el Bonsái está en una isla sin ningún otro bonsái cerca y (2) la cantidad de agua no habrá sido la misma, como se razonará más adelante. 10. Por tanto, como se va a explicar en la siguiente alegación el motivo del estado en el que se encuentra el Bonsái es únicamente imputable a . SEGUNDA. La causa del estado del

Bonsái es únicamente imputable al solicitante del presente arbitraje de consumo 11. Como expuso , el 11 de julio de 2024, una de las causas del estrés de un bonsái puede ser el exceso de agua. 12. Tras un análisis del entorno en el que se encuentra el Bonsái —a través de las fotografías aportadas por — la causa del estado del Bonsái se debe a un exceso de agua. 13. Téngase en cuenta que el Bonsái comparte isla con otras plantas la cuales requieren gran cantidad de agua y más en la época de más calor, es decir, meses de mayo, junio, julio y agosto. 14. Recuérdese como el Bonsái fue adquirido a mediados de mayo y no fue hasta 40 días después que comunicó a el estado del Bonsái. Por tanto, el Bonsái estuvo compartiendo espacio con otra especie de planta —en una época del año calurosa— lo que requiere de mucha agua. Se adjunta foto, del Bonsái junto con la otra planta: 15. Es decir, es evidente, que el estado en el que se encuentra el Bonsái fue consecuencia directa del exceso de agua que se produjo —y cuyo único responsable es — como consecuencia del abundante riego de la planta colindante Equisetum

Arvense (planta acuática) 16. Por tanto, carece de fundamento si se encuentra o no en periodo de garantía porque la misma no cubre las negligencias que en el cuidado del Bonsái que se produzcan. 17. Igualmente, no es cierto que no haya destruido la presunción de falta de conformidad. Como se ha expuesto —a la vista de las fotografías aportadas— la causa del estado del Bonsái se debe únicamente al exceso de riego. Se debe tener en cuenta que no dispone de más medios —la llamada disponibilidad y facilidad probatoria, ex art 217.7 de la Ley de Enjuiciamiento Civil— para poder evaluar el Bonsái, más allá de las fotografías aportadas tal y como se ha realizado. 18. Por tanto, en su expertis y a la vista de la documentación existente concluye que la única causa del estado del Bonsái ha sido el exceso de riego y cuyo único responsable ha sido en exclusiva 19. Por todo ello, la pretensión de devolución de cantidad objeto de la presente solicitud de arbitraje debe de ser desestimada

En su virtud, SOLICITO, que teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo y se dicte un laudo arbitral desestimatorio de las pretensiones de .

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

1ºEl reclamante refiere: CUARTO.- Los productos que originan la reclamación se encuentran en periodo legal de garantía, y se ha acreditado la existencia de un falta de conformidad consistente en el progresivo deterioro de la planta pese a los cuidados recibidos: Artículo 120. Plazo para la manifestación de la falta de conformidad. 1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o



Comunidad de Madrid

de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega QUINTO.- Existe una presunción de que la falta de conformidad es de origen por aplicación del artículo 121 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: Artículo 121. Carga de la prueba. 1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. La referida presunción no ha sido destruida por prueba alguna presentada de adverso”.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no quedando acreditado por una ni otra parte, que el bien fungible estuviera en malas o buenas condiciones y que el deterioro pueda deberse a un mal uso o un uso adecuado, y no aportando documento o informe alguno que certifique las manifestaciones del reclamante, siendo en este caso al no ser de aplicación el *Título IV (Garantías y Servicios de postventa) 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*, dado que los productos fungibles, plantas, alimentos o productos de consumo rápido, no están dentro de esta normativa, sino en todo caso la aplicación del Código Civil. Y en este caso, la carga de prueba recaería en el reclamante que tendría que demostrar si la planta estaba en malas condiciones, al ser manifestaciones de parte no fundamentadas en documento que los sustente.

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, 21 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]