



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13973.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: que, según alega la reclamante, el 19 de febrero de 2024 compró telefónicamente un colchon, reclama y le recogen el colchon el 13.03.2024. Vale de caudidad 920 euros. Solicita el abono de 920,00 euros en efectivo en su cuenta, [REDACTED]

La parte reclamada alega que, se adjunta documento extendido de versión, alegaciones y propuesta, en el que en síntesis se manifiesta que la cliente compró el producto en tienda una vez que lo probó in situ, aceptando las condiciones de venta estándar en este tipo de productos, además de las ofrecidas adicionalmente tanto por el fabricante y la tienda. una vez entregado en domicilio en un periodo de plazo de dos días, la cliente manifestó que ya no quería el artículo, ni ningún otro tipo de colchón, solicitando la devolución total del importe abonado. esta parte le manifestó lo acordado y que en pedidos de artículos de descanso el desistimiento de 14 días únicamente se produce si la compra se realiza online o por catálogo. A lo que la cliente se niega y pide la hoja de reclamaciones. esta parte a efectos de no perjudicar a la cliente ni a la propia empresa ni fabricante, ofrece la posibilidad de manera extraordinaria de resarcir a la clienta ofreciéndole un vale de compra en tienda sin fecha de caducidad.

La parte reclamada, en correo de fecha 14 de mayo de 2025, manifiesta que, a petición de nuestro cliente [REDACTED] y siguiendo las indicaciones facilitadas al respecto, una vez consultada la situación producida con [REDACTED] viendo su actuación al respecto de la situación suscitada y las alegaciones presentadas por su parte tanto ante el Ayuntamiento, como la Propia Comunidad de Madrid, que parecen intentar dar lugar a entender el proceso de venta de una manera telefónica que no ocurrió en ningún caso, tal y como ha sido testimoniado por esta parte en varias ocasiones; esta parte manifiesta por un lado la posibilidad de llegar al acuerdo manifestado en sendas ocasiones con anterioridad a la propia clienta y a través de los distintos Organismos por los que han pasado sus reclamaciones y por otro su disconformidad (que no oposición) a la solicitud del procedimiento de arbitraje, no estimando oportuno hacer más alegaciones o aportar pruebas adicionales a las ya aportadas con anterioridad a fecha 20 de Noviembre de 2024, tal y como puede apreciarse en el documento adjunto.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante, en correo de fecha 20 de mayo de 2025, manifiesta que, adjunto tres documentos que están en el arbitraje, pero amplio: solicito el total de la factura 1010 euros que ellos descontaron 90 euros por la retirada del colchón, que se llevaron el colchón el documento 8 lo ven y no me dejaban nada. Porque yo insistí que me dejarán algo y entonces me dieron documentos 8 que me darían un vale de caducidad. Como pone documento 8 entonces es cuando yo me vi obligada a ir a la tienda, antes no había ido. Como muestra la documentación mostrada compra telefónica y la factura como mostré en documentos la enviaron por a mail. Solicito el importe total 1010 euros, sin descontar 90 e por la retirada del colchón.

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 TOTALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, a falta de otras pruebas, se intuye que la venta fue hecha fuera del establecimiento, esto es, a distancia mediante llamada telefónica, así, por ejemplo, la forma de pago por datafono y la falta de señal previa, por lo que se acuerda que, habiendo ejercido la reclamante el derecho de desistimiento en plazo, **la empresa reclamada devuelva a la reclamante** el importe total por la compra, 920 euros y en concepto de portes por retirada del colchón, 90 euros, **total 1.010 euros**.

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.

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, 17 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]