



**LAUDO ARBITRAL**

MUEBLES

N/R.: 03466/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX

**RECLAMADO :** XXX

En Madrid, a 22 de febrero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

XXX, en representación de la Asociación ASOC.USUAR.DE SERVICIOS BANCARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que compró unos muebles en septiembre de 2014, y después de muchos problemas con la entrega, transporte y montaje, y tras numerosas reclamaciones, llamadas de teléfono y visitas a la tienda, ha transcurrido más de un año y tiene unos muebles sin colocar, otros a medio montar y parte defectuosos. Solicita que retiren los muebles y le reintegren el dinero.

El reclamante adjunta a su solicitud de arbitraje copia del escrito de alegaciones de la empresa de 25 de julio de 2015 remitido a la Omic de XXX, manifestando que tienen los cajones desde el 19 de febrero de 2015, esperando a que la reclamante quiera recibirlos, sin entender por qué no accede a que se le entreguen y se le instalen. Que la reclamante adquirió un salón completo compuesto de aparador, mueble de televisión, vitrina, estante, mesa de comedor extensible, mesa de centro, espejo y un somier el 21 de septiembre de 2014. Que al proceder al montaje de todos los productos, se dan cuenta que los cajones del aparador, vienen mal mecanizados de fábrica y no pueden montarse, dejando todo el resto del salón en perfectas condiciones. Se solicitan unos nuevos cajones al proveedor que llegan el 19 de febrero. En el momento que llegaron se intentó contactar con la reclamante para proceder a su entrega de manera infructuosa. Adjunta carta certificada de fecha 4 de marzo, que le fue devuelta por el Servicio de Correos.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, acompañada por D. XXX, y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, manifestando que tenían que hacerles entrega de los muebles el 30 de octubre de 2014, y al retrasarse la entrega fueron ellos quienes tuvieron que llamar a la tienda, y no es que no quisieran recibir los muebles como manifiesta el representante de la empresa, sino que acordaron que la entrega se realizaría una mañana entre las 9:00 y las 14:00h, y al ver que no acudieron se marchó a las 15:00h, y le llamaron a las 15:30h

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

para avisarle que iban a ir, y no volvieron a llamarle, siendo siempre ellos quienes tenían que contactar con la empresa, y cuando acudían a la tienda no les atendía el encargado sino una de las cajeras. El espejo se encuentra sin colgar en la pared, porque va colocado encima del aparador y decidieron esperar a que se resolviera la incidencia del aparador para decidir cómo colgarlo. La instalación de los demás muebles es defectuosa, la librería con dos vitrinas está torcida. Solicita que retiren todos los muebles del salón y le reembolsen su importe.

La parte reclamada comparece a la audiencia, mediante representante, que se opone a la reclamación manifestando que en la factura consta el 30 de octubre de 2014 como fecha probable de entrega, y el 5 de noviembre se comunica al cliente que el pedido está preparado para entregar salvo el espejo. Quedan para la entrega el 17 de noviembre, que es cuando puede el cliente. Debido a un desperfecto en el aparador y en la mesa se anuló la venta, y se entregan una nueva mesa, un nuevo aparador y el espejo, pero el aparador vuelve a llegar mal por lo que se solicita el 2 de diciembre al proveedor las piezas, que se demora en la entrega hasta febrero, y cuando contacta con la reclamante manifiesta que está enfadada y no los quiere ya. No tenía conocimiento hasta este momento de que el espejo estaba sin colocar, y no se ha mencionado en ningún documento ni reclamación. Detalla las reclamaciones que se registraron en sus sistemas. Por último declara que tiene en su poder las nuevas traseras de los cajones estando dispuesto para su montaje y solucionar el conflicto.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que las faltas de conformidad con los productos entregados acreditadas en el expediente fueron resueltas por la empresa reclamada, quedando pendiente la colocación de tres cajones del aparador, que la empresa puso a disposición del reclamante en febrero de 2015 para ser colocados, y colgar el espejo, incidencias que se consideran de escasa relevancia sobre la totalidad de los muebles adquiridos, que no justifican la resolución del contrato. En consecuencia, y dado el tiempo transcurrido, la empresa reclamada procederá, a elección del reclamante, al montaje de los cajones y/o espejo a plena conformidad del reclamante, o a retirar de su domicilio el aparador y/o espejo, y reembolsar las cantidades abonadas por la mercancía retirada, resolviéndose el contrato de compraventa del aparador y/o del espejo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 22 de febrero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX