

## LAUDO ARBITRAL

(MUEBLES)

N/R00645/2015

**RECLAMANTE:** XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 11 de mayo de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D.XXX, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE COMERCIO DE MUEBLES DE LA C.M. 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 lo siguiente: el 4 de septiembre de 2014 se formaliza la compra del conjunto de muebles de salón que refleja la factura, comprometiéndose servirlos en unos 20-25 días. Se abona en concepto de adelanto, 250 €. El primer envío llega el 26 de septiembre, dejan instalados una parte, llevándose el resto por encontrarse defectuosos. Se abona en concepto de montaje 1.405 €. Lo comunican a la tienda solicitando un envío con los muebles nuevos. En el segundo envío, con fecha 22 de octubre, llevan los muebles indicados en el documento adjunto, volviéndose a presentar muebles defectuosos, por lo que se los vuelven a llevar. Se vuelve a reclamar a la tienda el envío de muebles en perfecto estado. El tercer envío se produce el 11 de noviembre, pero se devuelve nuevamente por defectuoso. Se ponen en contacto con la tienda para ejercer el derecho de resolución del contrato y solicitar la devolución de todo el pedido y de las cantidades abonadas (1.540 €), pidiendo que recojan los muebles defectuosos y el resto del pedido que conservan en perfecto estado, sin coste alguno para ellos. Por ello, la empresa pide 342 €, en concepto de desmontaje y transporte. El 5 de diciembre, por carta certificada con acuse de recibo, se pide el derecho de resolución del contrato y devolución de las cantidades abonadas, recibiendo respuesta el 16 de diciembre, ofreciendo otras alternativas, que no se aceptan. Por ello, solicita que se lleve los muebles montados en su domicilio, proceda a la devolución del importe de los mismos (1.540 €), por no estar

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

conforme con lo pactado, ejercitando el derecho de resolución de contrato. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta

escrito de fecha 6 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la cliente realizó una compra de una serie de muebles, cuyo acabado, estructura y forma pudo comprobar, puesto que estaba expuesto. Se trata de un producto fabricado en madera de pino en crudo. Los muebles fueron rechazados sucesivamente, alegando tener incidencias, lo que no es correcto, ya que no son más de características estéticas propias de este tipo de mueble de madera. Han puesto todo de su parte para solucionar el problema, pero la negativa ha sido una y otra vez la respuesta. Se han propuesto tres soluciones: que se quede con el pedido como está, no se le ha cobrado nada de lo que queda pendiente; desmontarle todo lo que tiene en su domicilio, abonando el coste del servicio de montaje, desmontaje y retirada, por importe de 342 €, siendo inviable devolverle el importe, pues los muebles ya han sido usados; hacerle un descuento importante sobre el pedido y ella obtendría una gran oferta. De manera amistosa, y al aceptar el arbitraje, propone hacerle un descuento del 40% sobre el pedido completo, entregándole el resto de productos que le faltan. La reclamante presenta escrito de fecha 6 de abril de 2015, en el que, en síntesis, alega que efectivamente pudo comprobar el tipo de mueble que iba a adquirir en tienda, pero no puede aceptar que los muebles presenten rajaduras, maderas partidas, cristales rotos, golpes o entrega errónea de algunos módulos. No rechazó los muebles por temas estéticos ni económicos, lo único que quería es que sirvieran el pedido en perfectas condiciones. No es cierto que no se haya cobrado nada, pues se han desembolsado 1.540 €. En todo momento se ha prestado a colaborar, esperar y aceptar las sucesivas entregas a pesar de la extorsión que esto le ha ocasionado. Reitera su pretensión.

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, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente e insiste en manifestar que su reclamación se trata de un problema de servirle unos muebles defectuosos, frente a lo que le asiste un derecho de devolución. Explica que existieron hasta tres entregas, pero ninguna de ellas fue correcta, ya que en todas ellas los muebles se encontraban defectuosos. Por ello, quisieron que se produjera una cuarta entrega, a lo que ya no se accedió, al perder la confianza en que se rectificara el problema padecido, enviar los muebles en correcto estado, por lo que se pidió la devolución del dinero entregado, 1.540,00 € y la recogida de los muebles. Exhibe al Colegio Arbitral un reportaje fotográfico de los muebles afectados por los defectos aludidos en su reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante debidamente acreditado, quien, en síntesis, alega que los muebles que se entregaron y de los que dispone en su domicilio se encuentran en perfecto estado. La clienta pagó lo que ella calculó que se quedaba. Los únicos muebles que llegaron defectuosos son los que



## Comunidad de Madrid

devolvió en una primera entrega. Una vez en su casa para resolverle la incidencia, la única que se puede achacar es la mezcla de colores. Se solucionaron algunas cosas y

otras rechazó los muebles porque, según ella, estaba defectuosos. En la última entrega dejó desembalar un par de bultos. No están de acuerdo en que el cliente en todo momento se ha prestado a colaborar, siendo imposible saber qué está mal. Siempre han intentado llegar a un entendimiento, pero la negativa siempre ha sido la respuesta

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 en su totalidad la pretensión de la reclamante**, por lo que, habida cuenta que tras un prolongado período de tiempo sin que el problema suscitado se haya solucionado, y a la vista de que se han producido hasta tres intentos fallidos de entrega de muebles en correcto estado, por cuanto se sirven defectuosos y, consiguientemente, con características que no corresponden a lo que se pidió, lo que indudablemente supone el incumplimiento del compromiso adquirido por una de las partes, en este caso, por la empresa reclamada, **procede que la misma devuelva a la reclamante la cantidad de 1.540,00 €**, que abonó en concepto de adelanto (250,00 €), así como por el montaje de los muebles que se sirvieron y no fueron objeto de devolución (1.405,00 €), **y que retiren los muebles que se encuentran montados en el domicilio de la reclamante**, con cargo a la reclamada, y tras acordar con la misma el día y hora en que se producirá dicha retirada, todo ello, dentro del plazo de cumplimiento del presente Laudo.

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.

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 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, 11 de mayo de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX