

## LAUDO ARBITRAL

(MUEBLES)

N/R.: 00387/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 17 de junio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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 lo siguiente: el 11 de noviembre de de 2014 compró a la empresa reclamada un sofá, modeloXXX, cuya entrega tuvo lugar el 14 de noviembre de 2014, abonando por dicho sofá la cantidad de 424,00 €. El sofá tiene unos parches de imitación cuero, los cuales, desde hace un tiempo, han empezado a descoserse y separarse unos de otros. Estando dentro del período legal de garantía, se puso en contacto con el servicio de atención al cliente, solicitando la reparación del producto, tras varias visitas al establecimiento, y ante la negativa a dar solución a su problema, interpuso hoja de reclamación a través de los servicios jurídicos de XXX, obteniendo respuesta negativa, donde le informan que las faltas de conformidad del producto que se manifiesten después de 6 meses desde la entrega del mismo, corresponderá al consumidor acreditar que el defecto no procede de un uso incorrecto del producto así como utilización de productos de limpieza que origen desperfectos en el material del mismo. Esto es totalmente falso, porque antes del plazo de los 6 meses, acudió a la tienda en diversas ocasiones, solicitando que se procediese a la reparación, haciendo ésta caso omiso y delegando constantemente en la jefa del departamento, quien nunca se puso en contacto con ella, todo ello, se puede demostrar a través del correo electrónico enviado, que se adjunta. En ningún momento han procedido a la comprobación del mismo, ni le han dado solución para ello. Consecuentemente, solicita que sea reparado el producto.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 5 de marzo de 2015, en el que alega, en síntesis, que XXX no puede satisfacer la pretensión del reclamante por una falta de conformidad fundada en las características técnicas de un producto que posee información que puede ser consultada con carácter previo a su adquisición. Aún fundándose esa pretensión en defectos del producto, debe acreditarse por su parte, ya que el producto ha sido usado por plazo superior a 6 meses y reiterada jurisprudencia, establece que las faltas de conformidad del producto que se manifiesten después de 6 meses desde la entrega del mismo, corresponde al consumidor acreditar que el defecto no procede de un uso incorrecto del producto. En el requerimiento aporta unos mails que demuestran que se personó en la tienda antes de los 6 meses y la fecha de los mails es 8 meses posterior a la presunta compra. Una vez acreditado por el reclamante el origen del defecto, XXX, procederá de conformidad. El reclamante presenta escrito de fecha 20 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que se personó en la tienda antes de que transcurriesen 6 meses, tal y como expuso en la correspondiente solicitud de arbitraje. Los mails enviados a la mercantil, son posteriores a ese plazo, pero se enviaron como motivo de la falta de comunicación con la mercantil XXX. A pesar de ello, declara que el producto sigue encontrándose dentro del correspondiente plazo de garantía legal de 2 años, y que el producto sigue deteriorándose, por lo que entiende que la mercantil debe responder por el incumplimiento contractual ante el que se encuentran. La mercantil está tratando de dilatar la problemática para no hacerse responsable de los defectos que presenta el bien mueble.

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.

Con carácter previo, el presidente del Colegio Arbitral pone en conocimiento de los asistentes a la audiencia que por una incidencia de carácter personal, el vocal XXX, en representación de UNIÓN DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE MADRID, no se ha podido personar, sustituyéndole D<sup>a</sup> XXX, sin embargo, como quiera que ambas partes aceptaron que el arbitraje sea resuelto en derecho, lo que exige que los miembros del Colegio Arbitral sean licenciados en Derecho y D<sup>a</sup> XXX, no lo es, advirtiendo a las partes de esta circunstancia, no obstante poner de manifiesto la coitada advertencia, deciden que la vista sea celebrada.

Consecuentemente, y compareciendo ambas partes, de acuerdo con las representaciones que se presentan e incorporan al expediente, cada una de las mismas realiza las alegaciones que constan recogidas en la grabación que se deja unida al expediente, que en síntesis vienen a ratificar: la postura del reclamante, en el sentido de que compró el sofá el 14 de noviembre de 2014, intentando hablar con el responsable de la tienda, en cuanto empezaron a deshilacharse los parches, sin obtener respuesta, lo que obligó a enviar un correo electrónico, no contestado, que originó la posterior

reclamación, por lo que se pasó la garantía, llamando la atención que le indicaron que se usaron unos productos que pueden ser los causantes de los daños, aunque lo cierto es que no se ha pasado el producto por ningún Servicio Técnico para que emitiera el correspondiente dictamen; la postura de la empresa reclamada, señalando que no consta documento alguno que acredite la compra del sofá, el cual es de polipiel, y no se encuentra provisto de parches, y que han comprobado que no han sido acreditado los daños que presenta el producto, habiendo transcurrido seis meses desde que el sofá fue entregado al reclamante. Solicita que el Laudo que se dicte sea emitido en Derecho.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN:**

Suspender la emisión de Laudo, convocando a las partes para la celebración de nueva audiencia, ante el Colegio Arbitral designado, y compuesto por el PresidenteXXX empleado público de la Comunidad de Madrid, así como los Vocales, XXX en representación de ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID y D.XXX, en representación de UNIÓN DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE MADRID, todos ellos licenciados en derecho y debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

**A la nueva audiencia, para la que todas las partes serán convocadas a la mayor brevedad, podrán comparecer, si así lo desean, de forma presencial, por sí mismos o por medio de representantes, o aportando escritos de alegaciones, o no comparecer, dando como válidas las alegaciones expuestas en la audiencia celebrada el 26 de mayo de 2015, que constan recogida en la grabación correspondiente, unida al expediente.**

Tras ser debidamente convocadas las partes, se celebra nueva audiencia, a las 13:00 del día 17 de junio de 2015.

La parte reclamante no comparece a dicha audiencia, si bien, presenta escrito de fecha 15 de junio de 2015, en el que en síntesis, expone que, no pudiendo asistir a la celebración de la misma por imposibilidad con el horario laboral, manifiesta: que se reitera en su escrito original de reclamación, que ya se celebró vista arbitral el 26 de mayo del presente, donde en su representación XXX, procedió a explicar y manifestar los hechos reclamados, solicitando se tuviera en cuenta lo manifestado en dicha audiencia y que dicha vista no llegó a concluirse en Laudo Arbitral al no ser competentes todos los miembros del colegio arbitral para el dictamen en derecho, por lo que solicita se tenga por excusada su asistencia a la celebración de la vista arbitral, resolviendo a su favor, en cuanto que XXX proceda a la reparación del sofá objeto de la reclamación.

La parte reclamada comparece por medio de su representante, quien se ratifica en lo alegado en la anterior vista y en sus escritos.

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: desestimar la pretensión del reclamante, toda vez que no acredita con las pruebas pertinentes, que el deterioro que presenta el sofá adquirido, de acuerdo con el reportaje fotográfico aportado, pudiera responder a motivos inherentes a su fabricación, y consiguientemente, por esa razón, en modo alguno puede exigirse responsabilidad a la reclamada, para que proceda a su reparación de acuerdo con la garantía del producto. Efectivamente, si nos atenemos a la documentación que el reclamante presenta junto a su reclamación, se ha de concluir manifestando que no se encuentra entre la misma, la factura que ampare la adquisición del producto, sólo existe una orden de entrega, que por la referencia e importe del producto, ni siquiera coincide con el que es objeto de la propia reclamación y, a mayor abundamiento, no obstante hacerse referencia a que se enviaron varias emails, lo cierto es que en el expediente, tan sólo consta, el enviado el 27 de junio de 2014, respondido ese mismo día, y otro enviado el 10 de octubre de 2014, en el que se manifiesta enviar una factura que, sin embargo, no aparece entre la documentación que obra unida al expediente arbitral, todo ello sin perjuicio de que en ningún momento se ha presentado una prueba técnica del estado del sofá, como un peritaje, siendo así que no hay que olvidar que, por las manifestaciones vertidas en el acto de la audiencia celebrada el pasado 26 de mayo de 2015, por quien representó al reclamante, que evidencian que al ostentar un cargo de relevancia en una Asociación de Consumidores y ser conocedora del funcionamiento del procedimiento arbitral, ello le otorga una condición de consumidora perspicaz, que determina que debió tener en consideración estas circunstancias, y consecuentemente, aportar prueba bastante en base a la que fundamentar los hechos objeto de reclamación, y el sentido de su pretensión.

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.

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, 17 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX