



**LAUDO ARBITRAL**

( MUEBLES)

N/R.: 03239/2015

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

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 18 de enero de 2016 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> XXX, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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: adquirió un canapé que fue entregado en domicilio el 28 de febrero de 2015. Desde el 8 de marzo de 2015, se encuentra roto e inservible. No tienen servicio de reparación urgente, por lo que no puede usar su cama. Solicita la devolución del importe por mercancía defectuosa el 10 de marzo de 2015, dentro de plazo, y le es denegada con chulería, a pesar de guardar el embalaje y cuanto se necesita. Desconfía del producto. Le acusan de haberlo roto ella, lo que no es cierto. Presenta reclamación en tienda el 14 de marzo de 2015 y el 17 de marzo solicita a la empresa de arreglos y reparaciones XXX, la verificación y comprobación del estado del canapé y le cobran 60,50 €. Por ello, solicita una indemnización económica, por vender un producto que no guarda las condiciones de calidad adecuadas para su uso, por levantar calumnia contra ella, acusándole de romper el canapé, teniendo que justificar ante la empresa que el hidráulico y tapa vienen mal de fábrica, y por las molestias ocasionadas desde el 8 de marzo de 2015 al 11 de abril de 2015, de no poder hacer uso de su cama, ni para dormir. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 1 de octubre de 2015, en el que alega, en síntesis, que la reclamante adquirió un canapé y un colchón el 7 de febrero de 2015. El producto adquirido, en el momento de su adquisición y entrega, cumplía con los requisitos de conformidad del contrato establecidos en el art. 116 del RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. El 8 de marzo la reclamante llamó a la tienda, solicitando que alguien se desplazase a su domicilio a arreglarle el canapé, que se había roto. Se le habían soltado los anclajes de los hidráulicos y parece ser que a causa fue la cantidad de cosas que habían puesto dentro y que se forzó la estructura del canapé. Las normas de devolución están indicadas y especificadas en toda la tienda, en las que se indica que éstas deberán realizarse en un plazo máximo de 15 días siempre y cuando el producto se devuelva en perfecto estado y con el embalaje original, hechos que como pueden apreciarse en las fotografías que ella misma remite, no cumplía.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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 y añade que en febrero de 2015 adquirió colchón y un canapé y a los 18 días comprobó que el canapé estaba defectuoso, por lo que llamó, y un tal Alberto, le indicó que no tenían servicio urgente de reparación, por lo que expuso su intención de que prefería devolver el producto. Sin embargo, le contestaron que la devolución no era posible, lo que no entiende, por encontrarse en plazo para ello. No se presentaron los montadores en su domicilio, llamó a la tienda, y sólo obtuvo como contestación que había sido ella quien había deteriorado el canapé. Llamó a una empresa para verificar cuál era el problema del producto, expresándole que el canapé venía roto de fábrica. Existe una mala interpretación, porque entienden que se ha arreglado el canapé, cuando en realidad lo que ocurre es que, frente al hecho de haber detectado un defecto, lo que se intenta es que se repare. No obstante, su pretensión es que le se indemnice por los daños y perjuicios que la situación le ha ocasionado. Aporta un parte de reparación por 60,50 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia, por medio de representante, quien alega, en síntesis, que ni en su empresa ni en la tienda donde la atendieron a la reclamante, hay nadie que se llame XXX. El sistema informático que tiene su empresa, refleja las incidencias producidas. El día 8 de marzo de 2015 la reclamante llamó a la tienda e inmediatamente se le respondió, diciéndole que enviara fotos, para poder enviar a alguien a revisarlo. El día 10 se abre una incidencia para que se le visite el día 12, entre las 14 y las 16.30 horas, ya que hay que apretar unos tornillos de la tapa y agarrarlos al sistema hidráulico. En las fotos que aporta, se aprecia que la capacidad de objetos que se aprecian es superior a la que tiene. El día 12 no se puede ir, por lo que se vuelve a llamar el día 16, para ir a solucionarle el asunto, pero la cliente dice que ya es tarde. El día 17 le vuelven a llamar para dar una nueva cita, con la intención de solucionar la incidencia, pero se va de puente y en esos días la cliente no permanece en su domicilio y el 24 confirman otra visita para el 11 de abril, por la mañana, pues sólo hay que cambiar la tapa y los herrajes, y así lo hacen. En ningún momento nadie se negó a cambiarlo. Los perjuicios que, al parecer, le ha ocasionado, podían haber sido perfectamente evitables, pues quitando los tornillos del mecanismo hidráulico, el canapé pudo ser usado. Podía haber dormido en su domicilio perfectamente bien, y hay que tener en cuenta que se cambiaron la tapa y el herraje y que, como lo demuestran los partes que se acompañan, fue atendida en todo momento. Se aportan partes de las distintas incidencias.

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 las pretensiones de la reclamante**, toda vez que consta que la empresa reclamada le ha dado respuesta desde el primer momento, y en los sucesivos contactos que se han mantenido entre las partes, como así lo acreditan los distintos partes de las incidencias que se aportan y quedan unidos al expediente. Siendo así, que, por el contrario, el parte de reparación que aporta la reclamante, emitido por XXX, no acredita que el producto presente un defecto de fabricación, teniendo en cuenta, en todo caso, que fue la reclamante quien decidió, por su cuenta y riesgo, proceder a ese arreglo, por el coste que lleva aparejado y se indica en tal documento. La reclamada ha cumplido con la garantía del producto, sin que se pueda considerar objeto de arbitraje de consumo, la indemnización de daños y

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

perjuicios, por ser ésta una materia sobre la que deben conocer los tribunales ordinarios de

justicia, todo ello, sin olvidar que, en el presente caso, la reclamante ni siquiera ha acreditado ni cuantificado estos daños y perjuicios.

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.

Previo 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, 18 de enero de 2016  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX