

**LAUDO ARBITRAL**

(COMERCIO MINORISTA)

N/R.: 03581/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XX

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:**

Dª 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: espejo que al paso de unos meses, muestra en su frontal, al descolgarlo, se observa que está deteriorándose la pintura trasera, posiblemente debido a un defecto del material, por ello, solicita la reposición o abono del importe. Aporta documentación, de todo lo cual, se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 24 de septiembre de 2015, en el que se alega, en síntesis, que dado que el espejo como cualquier otro tipo de vidrio son materiales muy delicados, su empresa ofrece servicio de entrega o instalación a domicilio, además de la opción de recoger el producto en sus instalaciones. En este último supuesto, se enseña el producto al cliente antes de ser entregado o embalado con el fin de que pueda comprobar cualquier defecto. Una vez entregado el material, la empresa no se hace responsable de los daños que se puedan producir posteriormente, debido a la forma en que sea transportado o instalado por el cliente. En el presente caso, la reclamación no se ha producido hasta casi un año después de efectuar la compra, alegando el cliente que lo dejó sin desembalar hasta dicha fecha. El espejo referido ha sido examinado por sus técnicos y no consideran que el defecto alegado que parece un arañazo en la pintura, sea debido a ningún fallo de fabricación o calidad del material, sino muy posiblemente, y dado que se trata de material muy delicado, a un picotazo que se ha producido debido al modo en que ha sido transportado, almacenado o tratado con posterioridad a la entrega del mismo, ya que fue recogido en sus instalaciones. Su empresa compra dicho material en planchas de grandes dimensiones, cortando el material según los pedidos de los clientes. En caso de haberse tratado de material defectuoso, debería haber afectado a otros clientes, pero no han recibido ninguna otra reclamación. Considerando estas circunstancias, su empresa no se considera responsable del incidente reseñado, sin embargo, en atención a las circunstancias ofrece repetir el mismo espejo u otro que encargue el cliente, con un descuento del 35%.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

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

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 hace un par de años compró un espejo biselado, al que, a los pocos meses, le salió una macha. Se fue a reclamar, cuando había transcurrido casi un año y, por ello, dejaron el espejo para que fuera examinado, pero al ir a recogerlo, le dijeron que no era un defecto del espejo, sino un maltrato del mismo. La cuestión es que ha saltado el esmalte que lleva el espejo. El esmalte se está picando. Por ello, quiere que se le reponga el espejo, porque cuando lo adquirió, se encontraba en perfecto estado.

La parte reclamada comparece a la audiencia por medio de representante debidamente acreditada, y alega, en síntesis, que se remite a lo alegado en el escrito de fecha 24.09.2015, no obstante, considera que tras once meses, transcurridos desde la adquisición del espejo, no puede entenderse que se haya producido un defecto de fabricación, habiendo podido influir muchos otros factores, al ser un producto sumamente delicado. Este tipo de espejos, se obtiene de planchas muy grandes, de tal manera que si se hubiera producido un defecto en la fabricación, el mismo se extendería a toda la plancha, y no tienen constancia de que ello haya ocurrido. La fabricación de estos espejos, sigue todas las normas de fabricación actualmente reglamentadas, aparte de estar provistos del correspondiente certificado acreditativo del cumplimiento de las normas comunitarias elaboradas al respecto. Con independencia de lo anteriormente expuesto, atención a las circunstancias, le ofrecieron la posibilidad de repetir el mismo espejo u otro que encargue el cliente, con un descuento del 35%, siendo rechazada esta propuesta.

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: **no entrar a conocer sobre la pretensión planteada por el reclamante**, toda vez que al asumir la carga de la **prueba a quien reclama**, y por el contrario, **no aportarla, como elemento indispensable para el conocimiento del conflicto**, el Colegio Arbitral **carece del elemento fundamental para emitir un acuerdo al respecto**, ya que no se puede juzgar sobre algo que no resulta probado, sin que siquiera, se haya tenido la oportunidad de comprobar visualmente el producto objeto de la reclamación, para lo cual hubiera sido preciso que el propio reclamante hubiera exhibido el mismo, en el momento de la celebración de la audiencia arbitral, ante los miembros del propio Colegio, como es el caso, de tal manera que con arreglo a lo dispuesto en el artículo 48.3.a) y c), del R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al reclamante le queda expedida la vía judicial.

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

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX