



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 811/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Conforama España SA, que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 21 de noviembre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclamante solicita la retirada de un sofá adquirido y la devolución del importe pagado por el mismo, tras los numerosos defectos tanto de fábrica como de montaje, tras repetidas quejas y reclamaciones a la empresa sin respuesta de esta.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX explica en su escrito de reclamación, como se adquirió un sofá en el comercio de la empresa reclamada, además de contratar el transporte y montaje del mismo en su domicilio, el 14 de junio de 2024.

Tras dos semanas, se realizó la instalación con presencia de su hijo, quien al estar ausente la consumidora, llevó a cabo la recepción del sofá y el montaje.

A los pocos días, empezaron a surgir los problemas y a hacerse patentes y visibles los defectos que se describen, tanto en la reclamación, como con las fotografías presentadas. Defectos en el montaje como en el producto mismo.

Se pusieron en contacto con la tienda, y se informó que enviarían un montador para hacer una inspección del producto.

Tras tiempo esperando, recibieron la visita del montador el cual les informó que se pondrían en contacto con la consumidora para hacer un cambio por un modelo idéntico o de idénticas características en condiciones.

Pasó el tiempo, y nadie se puso en contacto con la consumidora y por lo que se volvió a reclamar en repetidas ocasiones y por diferentes vías. Todo ello a día de hoy sin resultado alguno.

Se adjuntan, factura, y capturas de pantalla de las reclamaciones efectuadas vía e-mail, y fotografías de los desperfectos y defectos alegados.

Por todo ello, la Sra. XXXXX, cansada y harta, en su reclamación ante esta Junta arbitral, solicita que, ante la falta de cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la empresa, esta se encargue de recoger el sofa adquirido y retirarlo de su domicilio, y devolverle el importe íntegro de la compra.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, que respondió a la misma, con un primer escrito de alegaciones de fecha 21 de noviembre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa, en un breve escrito, que consta en el expediente, expone que se procedió a comunicar al correspondiente servicio técnico, que el producto se va a reparar y entendiendo su actuación ajustada a derecho, no puede satisfacer la pretensión de la reclamante.

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, se desprende fácilmente que la empresa no ha tenido una actuación “ajustada a derecho”, ni desde un punto de vista comercial, al no atender las reiteradas quejas y solicitudes de la consumidora. Y tampoco ha hecho nada a fecha de la emisión de este laudo para poner en conformidad el producto, tal como se establece en el derecho de garantía. Derecho que aparece claramente descrito en el Texto Refundido de la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios.

En primer lugar, en cuanto al cumplimiento de lo que debería ser una gestión eficaz de las reclamaciones.

Art. 21. Punto. 3 de dicho texto legal, segundo párrafo:

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Ha pasado mas de medio año desde la compra, y el primer correo de reclamación recibido por la consumidora, como acuse de recibo de su reclamación es de 14 de agosto de 2024. ¿Qué hay que entender por “dar respuesta”? Pues poner los medios para reparar el producto o sustituirlo si es necesario.

A fecha de hoy, el sofá defectuoso sigue en el domicilio de la compradora, y sin avisos de solución a sus reclamaciones. La respuesta de la empresa, en su escrito de alegaciones para este arbitraje, de noviembre del año pasado, indicando que “Se va a arreglar” lleva más de 3 meses sin cumplirse.

2a. En cuanto a la falta de conformidad y la defectuosa instalación, el texto del RD 1/2007 explicita lo siguiente:

Artículo 115 quater. Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales.

La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien o integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales en el entorno digital del consumidor o usuario se equipará a la falta de conformidad, cuando se de alguna de las siguientes condiciones:

a) La instalación o integración incorrecta haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.

Se contrató la instalación y el montaje del producto. Y a parte de los defectos de fábrica, el montador que pasó a revisar el producto, tal como indica la consumidora, les dijo que el producto no se había montado bien, además de tener esos defectos de fabricación. Dichos defectos quedan patentes en las fotografías aportadas. Y tampoco los niega la empresa, ya que expone que los va a arreglar.

Tal como expone el art. 115 quater, la instalación incorrecta se equipara a la falta de conformidad.

El problema es que pasan los meses y no cumple con su obligación legal la empresa, de acuerdo a todos los derechos asociados al denominado derecho de garantía que protegen al consumidor.

Artículo 121. Carga de la prueba.

1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó. Como establece el art. citado los desperfectos y defectos se manifestaron a los primeros días de uso. Y es la empresa quien debería de probar que no fueron por defecto de fabricación. Cosa que tampoco se molesta en hacer.

3a. En cuanto a la pretensión de la consumidora el art. 117 expone lo siguiente:

Artículo 117. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales. Derechos de terceros.

1. El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

Como queda demostrado, no hay una actuación por parte de la empresa adecuada a derecho. Así y ante la nula actividad por parte de la empresa, para poner en conformidad el bien adquirido, dejando que los meses transcurran sin que la consumidora pueda obtener la mínima atención o explicación a sus quejas y reclamaciones. Y teniendo en cuenta que dicha falta de conformidad, se produce desde el inicio del uso del sofá tras unos pocos días de su montaje e instalación. No cabe que dar otra resolución que dar por extinguido el contrato, tal como reclama la Sra. Rodríguez. Por lo que en cumplimiento del art. 117.1 expuesto, se decide que la empresa se encargue de desmontar y retirar el sofá del domicilio de la consumidora y devuelva los importes abonados, por la compra del sofá y por el montaje del mismo.

Por todo ello se dicta el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por lo indicado en la conclusión de este laudo, por lo que se ordena a la empresa reclamada que, en el plazo de 10 días hábiles a la recepción de este laudo, se acuda al domicilio de la Sra. XXXXX para desmontar y retirar el sofá defectuoso y devolverlo a sus propios almacenes, todo ello sin cargo alguno para la consumidora.

En segundo lugar, al dar por resuelto este contrato, conforme a lo expuesto, se devolverán por el mismo medio de pago, los importes abonados como precio del producto adquirido, y además los extras adquiridos por transporte y montaje en el domicilio de dicho producto. Todo ello, en el mismo plazo de 10 días hábiles a la recepción de este laudo por parte de la empresa.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 28 de febrero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell