

EXPEDIENTE: 44/2024
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

LAUDO ARBITRAL

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva se constituye el Órgano Arbitral Unipersonal en fecha 6 de noviembre de 2024 al objeto de celebrar la audiencia telemática, a través de la plataforma ZOOM, del Expediente arriba referido, siendo las partes:

RECLAMANTE:

[REDACTED]

COMPARECE al acto de la audiencia telemática [REDACTED]
[REDACTED] aportando al efecto la oportuna autorización de representación.

RECLAMADA:

LOWIN GESTORA COMERCIAL, S.L.

C.I.F. n.º B-91973479

NO COMPARECE a la audiencia telemática, constando en el Expediente su citación en tiempo y forma.

ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL:

[REDACTED]

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El [REDACTED] solicita a la empresa reclamada la devolución de 164 € que ha tenido que abonar por dos portes realizados por LOWIN, y que considera que no le corresponden porque se deben a un error cometido por dicha empresa.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las que formuladas en la audiencia telemática celebrada el día 6 de noviembre de 2024 y las que constan en el expediente administrativo, que resumidamente consisten en:

- La [REDACTED] expone que compraron a la reclamada un sofá de la marca Torresol en octubre de 2022 y que poco después observó un defecto en el tejido de la tapicería por lo que avisó a la tienda para que se lo cambiaran porque el sofá estaba en

Código Seguro de Verificación		Fecha	19/11/2024 11:51:36	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	1/4	

garantía. Comenta que cuando LOWIN accedió a cambiarle la tapicería, no les dijeron una fecha concreta de recogida del sofá defectuoso.

Manifiesta que en agosto de 2023 se presentan en su domicilio dos operarios que no se identifican y que solamente preguntan cuál es el sofá que tienen que recoger, dando la casualidad que ese mismo día estaban esperando la retirada de un sofá de otro comercio, Leroy Merlín, que sí les había llamado por teléfono para fijar el día de la recogida. Por ello, cuando llegan los operarios de LOWIN, entienden que son los de Leroy Merlín y les indican que el sofá está en el jardín, pues se trataba de un sofá de exterior.

Añade la [REDACTED] que después de marcharse los operarios le llega un correo electrónico diciendo que esa mañana van a recoger el sofá Torresol y que entonces intenta contactar con la tienda y no le cogen el teléfono. Tras mucho insistir consigue hablar con el encargado del transporte de LOWIN, el cual, según dice, reconoce que ha sido un error de ellos porque en el albarán de recogida aparece la marca del sofá a recoger, que nada tiene que ver con el sofá de exterior que se llevan. Pero cuando contacta con LOWIN le dicen que si quiere que le devuelvan el sofá de Leroy Merlín y le retiren el de marca Torresol, debe abonar los dos portes, a lo cual accede el reclamante porque no tenía otra alternativa para que le retapizaran el sofá defectuoso.

- Por parte de la empresa reclamada se presentó escrito de alegaciones en fecha 1 de abril de 2024 en el que expone que el importe pagado por los dos portes no está vinculado a la reparación de su sofá en garantía, ya que ésta se ha realizado sin ningún coste para el cliente. Y señala que el importe de 164 € se refiere a dos portes adicionales que tuvieron que realizar (facturas de 75 € y de 89 € que se aportan) para la devolución del sofá del comercio Leroy Merlín al domicilio del reclamante y para la recogida del sofá marca Torresol y su traslado a fábrica para el retapizarlo. Considera la empresa que se trata de servicios prestados y a los que el reclamante dio su consentimiento, y que por ello no procede la devolución.

Señala también LOWIN GESTORA COMERCIAL, S.L. en su escrito de alegaciones que concertaron la fecha de recogida del sofá con el cliente, y que cuando llegan los operarios, éste les indicó que el sofá a recoger es el que está en el exterior de la vivienda, sin que los transportistas, según manifiesta, tengan que saber que el cliente está esperando la recogida de otro sofá.

PRUEBAS

Este Órgano Arbitral no consideró necesario la práctica de nuevas pruebas aparte de las documentales que obran en el Expediente.

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:51:36
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/4

LAUDO

Este Órgano Arbitral Unipersonal, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (de aplicación al presente caso de conformidad con la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio) y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 33 del referido R.D. 231/2008, emite el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **ESTIMAR** la reclamación formulada por [REDACTED] frente a la empresa reclamada LOWIN GESTORA COMERCIAL, S.L., con C.I.F. n.º B-91973479, y en su consecuencia:

Primero.- LOWIN GESTORA COMERCIAL, S.L. debe proceder a devolver a [REDACTED] la cantidad de 164 €, abonados por éste por la realización de dos portes que no le corresponde asumir.

Segundo.- La devolución debe realizarse en el plazo máximo de diez días, a contar desde la notificación del presente Laudo, mediante transferencia a cuenta bancaria de titularidad de [REDACTED].

En el caso de LOWIN necesite algún dato del reclamante para llevar a cabo la transferencia, deberá ponerse en contacto con la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva a efectos de que ésta se lo facilite.

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Órgano Arbitral ha tenido en consideración cuantas alegaciones y documentos constan en el Expediente.

En el presente caso, el [REDACTED] solicita la devolución del importe que la empresa reclamada le ha cobrado por dos portes adicionales que tuvo que realizar para la reparación de un sofá en garantía. A pesar de que LOWIN en sus alegaciones trata de desvincular ambos transportes de la reparación del sofá en garantía, entiende este Órgano Arbitral que existe una relación directa con el sofá que debe repararse puesto que dichos portes son motivados por un error de los operarios de la empresa reclamada que tenían que ir a recoger el citado sofá en garantía. Y aunque LOWIN manifieste también que concertó la fecha de retirada del sofá con el cliente, ninguna prueba ha aportado de ello (registro de llamada al cliente, pantallazo de mensaje o correo

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:51:36
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	3/4

electrónico eviado,...), como deberá haber hecho en virtud del principio general de carga de la prueba.

Por ello, este Órgano considera que debe darse la razón al reclamante en cuanto al hecho de que LOWIN no les avisara con antelación de que iban a pasar a recoger el sofá, resultando ello un ejemplo de mala praxis comercial, al igual que el hecho de que los operarios, no solo no se identificaran como trabajadores de LOWIN, sino que se “equivocaran” de sofá, pues es a tales operarios de la empresa reclamada a los que les corresponde comprobar y verificar cuál es el producto que figura en el albarán para su recogida. No solo la marca del sofá debería figurar en el albarán de recogida (como el propio encargado reconoció al reclamante por teléfono) sino que es lógico pensar que, como transportistas de la empresa, deberían estar acostumbrados a hacer entregas/recogidas del sofá marca Torresol, que es un sofá de diseño y categoría superior que nada tiene que ver con un sofá de exterior como el que se llevaron.

Por todo ello, este Órgano Arbitral entiende que el [REDACTED] no debe asumir el coste del error garrafal cometido por los operarios de LOWIN, por lo que procede, con el sentido y alcance expuesto, estimar su reclamación frente a la empresa LOWIN GESTORA COMERCIAL, S.L.

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.
EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL,

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	19/11/2024 11:51:36
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	4/4