



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03678.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de diciembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE CALZADO 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 que llevó un bolso para arreglar el 8 de octubre de 2017, lo extravió y sólo le ofrecen 59 euros de un bolso de hace 9 años, que fue un regalo con un valor sentimental. Solicita la devolución del bolso en el estado en que se entregó u otro bolso igual.

La empresa reclamada aporta escrito en el que acepta expresamente someter la reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la reclamante dejó un bolso de hace 9 años a arreglar, al intentar descoserlo se rompió la piel y fue imposible su arreglo. Pagó 65 euros y se le ofrece el mismo dinero que pagó hace 9 años, pero lo rechaza y pide 50 euros más.

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, mediante representante que reitera la reclamación que consta por escrito en el expediente, y declara que se dejó el bolso para arreglar porque se había descosido una de las hebillas, y la empresa le fue dando distintas explicaciones para justificar que no se lo entregaban, que no lo encontraban, que lo había perdido el transportista, que se había descosido... Recibió una muy mala atención al cliente, y la empresa le descalificó en las redes sociales. No abonó ningún importe por adelantado del arreglo. No tiene la factura de compra porque fue un regalo, aporta fotografía del bolso. Solicita que le devuelvan el bolso aunque sea sin reparar para hacerlo por su cuenta en un zapatero de confianza, o su valor que desconoce que la empresa ha valorado en 65 €, y 600 euros por los daños y perjuicios que le ha ocasionado el comportamiento de la empresa durante 8 meses. Aporta comentarios en Facebook, y mensajes de WhasApp del 3 de febrero de 2018.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha cumplido el contrato, se le entregó el bolso reclamado para reparar una hebilla, y no ha sido devuelto a la parte reclamante. En consecuencia, no constando en el expediente la factura del bolso o cualquier otro documento que acredite su precio, teniendo en cuenta que fue adquirido en un outlet, su antigüedad, y la marca, y a la vista del tamaño del bolso y calidad de la piel de acuerdo con la fotografía aportada al expediente, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 100 euros.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales y morales, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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 20 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.

Madrid, 11 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]