

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03211.7.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de septiembre de 2022 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE:#####, empleado público de la Comunidad de Madrid. VOCALES: D.A.#####, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D* ANA MONTOJO SANCHEZ, en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE CALZADO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la 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 por escrito. La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que

consta por escrito en el expediente y solicita: "La sustitución o reposición del artículo por defecto de fabricación". En su escrito de 26 de mayo de 2022 refiere: "Recibida solicitud para efectuar alegaciones sobre

la contestación del reclamado, considero que la controversia planteada NO HA SIDO RESUELTA, en base a los siguientes argumentos: 1. La contestación del reclamado, no desvirtúa la petición del reclamante.

2. Pretenden aplicar requisitos de su Política de Devolución, para eludir la eficacia de la garantía y la responsabilidad del fabricante. 3. El código QR forma parte del proceso de control de calidad y junto al mismo, se detallan

mediante código alfanumérico las condiciones y fechas de fabricación, para reconocer el producto e identificar su partida de producción. En virtud de lo anteriormente expuesto, con el debido respeto y consideración, solicito se continúe

con la tramitación de la solicitud". En su escrito de 5 de julio de 2022: "Atendiendo a su Requerimiento, recibido por esta parte en

fecha #####, esta parte se ratifica en las alegaciones formuladas en el procedimiento de referencia y en las pruebas ya aportadas. En cuanto a su petición para detallar la cuantificación

2. Pretenden aplicar requisitos de su Política de Devolución, para eludir la eficacia de la garantía y la responsabilidad del fabricante. 3. El código QR forma parte del proceso de control de calidad y junto al mismo, se detallan

mediante código alfanumérico las condiciones y fechas de fabricación, para reconocer el producto e identificar su partida de producción. En virtud de lo anteriormente expuesto, con el debido respeto y consideración, solicito se continúe

con la tramitación de la solicitud". En su escrito de 5 de julio de 2022: "Atendiendo a su Requerimiento, recibido por esta parte en

fecha #####, esta parte se ratifica en las alegaciones formuladas en el procedimiento de referencia y en las pruebas ya aportadas. En cuanto a su petición para detallar la cuantificación

Comunidad de Madrid

económica de la pretensión, esta parte siempre ha pretendido la reposición del artículo defectuoso. No obstante, en cumplimiento del requerimiento de cuantificación económica recibido, estimo que su valor asciende a 160,00 EUROS, según los datos que aparecen en la página web oficial de la marca. Ruego tengan por presentado este escrito y cumplido el requerimiento de ratificación en las pruebas y comunicaciones presentadas hasta la fecha, así como el requerimiento de cuantificación económica. En su escrito de 29 de agosto refiere: "En contestación a su comunicación y según consta en el expediente, no tengo ningún documento acreditativo del pago al haber abonado la compra mediante pago en efectivo. No obstante, como ya he dejado claro en todas mis comunicaciones, no se trata de aplicar la política de cambios y devoluciones. En este caso aplica la política de garantía y la marca cuenta con elementos digitales para localizar su fabricación. Tras la realización de las preceptivas fotografías que se adjuntaron al expediente, deseché las zapatillas al no ser útiles para su uso." La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "No dispone de ticket de compra, por lo que se desconoce cuando ni donde compro el artículo. Se requiere el ticket de compra para cualquier cambio, devolución o reclamación. El código QR es para ver que modelo de zapatillas se trata y no para ver el ticket, puesto que viene de fábrica. Si dispusiera del ticket y estuviera en plazo, tramitaríamos sin ningún problema la incidencia". En su escrito de 6 de julio de 2022 refiere: "Me gustaría confirmar con ustedes dos detalles que afectan a la decisión tomada. En primer lugar, el cliente no presenta ticket de compra, ni siquiera un extracto de tarjeta bancaria que nos permita desde la propia tienda encontrar el ticket. Los plazos de garantía de un producto están directamente relacionados con la fecha de compra del mismo y en este aspecto no hay ninguna prueba de ello. Adicionalmente, por lo que indica el cliente en la visita a tienda, pero no en la hoja de reclamación, a priori ese artículo no se compró en la tienda situada en #####. Pero en todo caso tampoco hay ticket para poder realizar la verificación. Con ello y dando todas las facilidades posibles a los clientes de la tienda en situaciones similares, desde el criterio legal no hay ninguna confirmación de que el producto se haya comprado en dicha tienda. Les ruego por favor que revisen la decisión tomada, Es una indefensión hacia un comercio de una marca que tenga que asumir la gestión de un producto defectuoso del que no hay prueba que se haya comprado ahí.

En su escrito de fecha 12 de julio de 2022 se ratifica en lo anterior. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar la inexistencia del ticket y se desconoce si el producto es defectuoso o no al no disponer de él. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y NO ENTRAA CONOCER sobre las pretensiones del reclamante, al no tener prueba de la compra, fecha de la misma y del lugar en que se adquirieron y se deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha vía para solicitar sus pretensiones. Así mismo, no se puede comprobar por este Colegio Arbitral, el defecto de las zapatillas, ya que según manifiesta el reclamante en su último escrito, ha procedido a tirar las zapatillas objeto del presente arbitraje, al igual que con el ticket de compra. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo de cumplimiento para el 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



Comunidad de Madrid

arbitros dentro de los DIEZ DIAS 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 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, 12 de septiembre de 2022

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 12 de septiembre de 2022