



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04363.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 03 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

, en representación de GREMIO DE JOYEROS, PLATEROS Y RELOJEROS 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 que llevó un pendiente para que le hicieran el otro del juego, pregunta que si le quedará bien, le dicen que quedará igual que no habrá diferencia, y cuando lo recoge le han hecho uno igual al que llevó, y no al juego porque no guarda la simetría, y le dicen que no se nota mucho. Se ha gastado 180 € y no le dan solución. Aporta copia de la Hoja de Reclamación.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 28 de noviembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Alega que la parte reclamante llevó el 10 de abril de 2019 un pendiente de oro para hacer idéntico. Se le dijo que se hace un molde con el suyo y quedaría idéntico. Insiste en que quede igual y deja el suyo para hacer el molde. Lo recoge el 10 de mayo de 2019 sin problema y a los pocos días acude con el pendiente para decir que tenía que haberse hecho hacia el otro lado contrario porque cada uno va en una oreja distinta y tendrían que ser diferentes. Se hizo lo que pedía, que fuera exactamente igual a su pendiente. No tiene por qué saber que cada pendiente lleva una posición distinta. La reclamante en ningún momento lo comentó. La solución que propone es que si les lleva el contrario se lo pueden también copiar, pero a su cargo, ya que ha sido un fallo de la reclamante. Se limitaron a hacer lo que ella dijo, que fuese exactamente igual, y así fue. No puede negar que no lo es.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 10 de mayo de 2019, adjuntando documentación y dando traslado a la empresa reclamada. Manifestó su disconformidad con las alegaciones de la empresa y reiteró los hechos reclamados. Solicitó que la empresa reclamada le pague la cantidad de 180 euros abonados por el encargo, así como los perjuicios ocasionados debido a la pérdida de tiempo por gestiones, especialmente considerando su grave situación familiar.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que cuantifica la indemnización en 1.400 euros por las horas perdidas y el sufrimiento moral, y comparece a la audiencia reiterando su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y declara que fue muy insistente en que se trataba de un juego y que había perdido uno de los pendientes. Le preguntaron si tenía el anillo del juego, dijo que sí y le propusieron hacerlo con él, pero manifestó que no tenía la misma forma. Insiste en si va a quedar igual, si va a quedar bien, le dijeron que sí y le presupuestaron 180 euros. Fue a recoger el pendiente cuando le avisaron, no notó nada y lo abonó. Ya en su domicilio se lo probó su hija y es cuando se da cuenta de que no guarda la simetría, de manera que la parte alta del pendiente, en uno queda hacia fuera y el otro hacia dentro. Volvió al establecimiento a los 3 días, se los probó la dependiente y le dijo que apenas se notaba, pero no está conforme porque quería que el pendiente fuera como el perdido. Ante la falta de una solución solicita la Hoja de Reclamaciones, se la niegan dos veces, y al final le dan una sin calco y sin instrucciones y no la acepta, busca un locutorio, hace una fotocopia y se lo sellan.

La parte reclamada aporta escrito en el que manifiesta que reitera sus alegaciones, y comparece a la audiencia mediante representante que se opone a la **reclamación** declarando que la reclamante es cliente de la empresa y tiene ficha. Lo que solicitó fue que el pendiente fuera exactamente igual al que trajo, y se le dijo que así sería, que se hace con un molde. Sí le comentó que era un juego.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la falta de diligencia profesional de la empresa reclamada en la ejecución del encargo, puesto que cuando la parte reclamante solicita un pendiente igual al que perdió del juego, lo que desea es que sea del mismo diseño, tamaño, color, brillo, y no tiene los conocimientos técnicos, que sí son exigibles al profesional, de simetría por el propio diseño del pendiente, que la empresa reclamada no tuvo en cuenta, ni informó a la parte reclamante que al hacerse la copia en un molde sería idéntico y faltaría la característica de la simetría, para que entonces la parte reclamante hubiera decidido si deseaba o no realizar el encargo. En consecuencia, la parte reclamante devolverá en el establecimiento el pendiente duplicado objeto de **reclamación**, y la empresa reclamada le reembolsará los 180 euros abonados.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños 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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 03 de marzo de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####