



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09207.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de septiembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 el 21/10/2020 compró unas plantillas en el establecimiento de la reclamada, entendiéndolo que los productos tenían garantía, sin ser informada que no devolvían el dinero en caso de rotura. El primer día las plantillas se despegaron, una era más gruesa que la otra y le hizo daño en el pie. Tiene derecho a que la empresa le devuelva los 150 euros ya que no habían pasado los 15 días desde la compra. Solicita que le devuelvan el dinero, no quiere plantillas arregladas.

La parte reclamada alega que la reclamante acudió a una consulta donde se le informó del precio de las ortesis plantales, siendo aceptado por la paciente y se le tomaron las medidas necesarias junto con un molde de su pie para dicha adaptación plantar. Una vez confeccionadas se le avisó para que fuera a probarlas el 21 de octubre de 2020, viendo que todo iba bien se le indicó que las fuera utilizando, que el pie tiene que habituarse a ellas. Al día siguiente llamó diciendo que una plantilla se había despegado, por lo que le dijeron que la llevara para enviarlas al taller ortopédico, cosa que hizo, pero luego dijo que quería su dinero porque las plantillas estaban mal. Alegó que el forro superior de la plantilla no se había pegado bien. El 28 de octubre de 2020 se le avisó, de vuelta del taller, para que fuera a recogerlas pero no apareció. Se firmó un consentimiento informado en el que se especifica que las ortesis plantares pueden sufrir alguna modificación y que, como es un tratamiento personalizado, no se devuelve el dinero, no negándole el arreglo en ningún momento, o la rectificación si fuese necesario.

La parte reclamada añade que la reclamante no se ha personado en la clínica para recoger sus ortesis plantares aunque se le avisó para ello. La clínica no se opone a realizar ninguna modificación siempre y cuando fuera necesario. La reclamante solo exige la devolución del dinero.

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto consta que la reclamante llevó a la clínica las plantillas para que se las adaptaran y posteriormente no las recogió, por lo que tendrá que ir a recogerlas. La empresa reclamada actuó diligentemente procediendo a la adecuación de las plantillas, de conformidad con el artículo 119 y 120 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. En materia de garantías de los productos de consumo, si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada, salvo que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato. Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en la norma.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

El **plazo** para el cumplimiento del 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 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.

Previo 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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