



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09666.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 19 de octubre de 2019 compró unas botas Biomechanics talla 26, y con cinco días de uso la bota ha perdido color y la goma de la suela se está desgastando en exceso. A los siete días de uso lo pone en conocimiento de la tienda, le indican que lo mandan a fábrica a espera de la contestación. El 13 de noviembre de 2019 le llaman de la tienda diciendo que no se hacen responsables, que consideran que la bota está así por los siete días de uso. Solicita una bota nueva de calidad igual a la adquirida, o en su defecto, si va a tener el mismo problema, la devolución del dinero. Adjunta ticket de compra, fotografías de la bota adquirida y de una bota de la tienda, y copia de la Hoja de Reclamación de fecha 15 de noviembre de 2019 en la que la empresa reclamada alega que "la bota ha sido mandada a fábrica y la han devuelto porque ha pasado el control de calidad, no es defecto, se ha puesto como está por el uso dado".

El órgano 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 aporta escrito en el que reitera su **reclamación** y manifiesta que la situación sigue igual. Que su hija se puso las botas para ir al colegio el 21 de octubre, y a los tres días detectó que la bota estaba perdiendo color (parecen sucias), la goma se estaba rompiendo en exceso y la suela desgastando. Sólo las usó hasta el 25 de octubre. Se personó en la tienda el 28 de octubre, y la persona que le atendió le dijo que era del uso, se quedó las deportivas y le dijo que las mandarían a fábrica para su valoración. El 13 de noviembre le llaman diciendo que no se hacen responsables, y a los dos días, el 15 de noviembre va a la tienda a recoger las deportivas y poner la Hoja de Reclamación. Solicita unas deportivas iguales o parecidas y que no vaya a pasar lo mismo, o la devolución de su importe 56,90 euros. Adjunta folleto de información del producto y fotografías.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la bota adquirida no tenía ningún defecto de fabricación. Una vez inspeccionada la suela, se ve un desgaste normal por el uso de la misma, sin entrar en la discusión de cuántos días la usó la niña. Lo que ve es la fecha de compra y la fecha de devolución. El problema, como se puede ver en las fotos que adjunta la reclamante, haciendo una comparación entre la bota nueva y la que trajo, es que la señora tomó la decisión de teñir la bota completamente con algún tinte, incluida la puntera.

## Comunidad de Madrid

De aplicarle ese producto (mala decisión por su parte y mal resultado). Quiso devolverla como un defecto cuando no lo es y se puede ver claramente en las fotos, sino una mala manipulación del producto, ajena a la fabricación, y la calidad de la marca reconocida a nivel nacional e internacional, que no quita que pueda presentar algún defecto puntual, que en este caso no lo es. Como se le dijo a la clienta, si al adquirir el producto después presenta cualquier tipo de problema debería devolverlo en las mismas condiciones de compra sin que sea manipulado por ningún producto ajeno al proceso de fabricación.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, al considerar que la falta de conformidad del producto apareció dentro de los seis primeros meses del **plazo** legal de garantía, por lo que se presume que el defecto es de fabricación. Además, de acuerdo con las fechas acreditadas en el expediente, entre la fecha de compra y la fecha en la que la parte reclamante acudió al establecimiento con las deportivas objeto de **reclamación**, pasaron apenas 10 días, tiempo de uso que no justifica el daño producido en el calzado, incluso aunque hubieran sido teñidas, puesto que el mayor de los desperfectos que se observa en la documentación fotográfica es en la suela que aparece despegada. Finalmente, la empresa reclamada no aporta el informe técnico del fabricante con la descripción del calzado, la valoración de los daños tras su examen, y si están o no cubiertos por la garantía. En consecuencia, la parte reclamante entregará en el establecimiento las deportivas con referencia #####-2427M nº26 y la empresa reclamada le reembolsará 56,90 euros.

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.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.