



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00828.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2023 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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 una cadena de oro de 62,5 cm para soldar un eslabón, y le cobran por el refuerzo y la soldadura 20 €. Le comentan que la cadena está muy gastada y que sería conveniente reforzarla toda, y le costaría 200 €. Vuelve a dejarla para que refuercen todos los eslabones según lo hablado. Al día siguiente le mandan un mensaje diciendo que su joyero lo presupuesta en 450 €, le contesta que no fue lo que le informó, y se lo deja en 435 €. Cuando va a recogerla su sorpresa es que es mucho más corta y no le entra por la cabeza, y se lo justifican en que al reforzarla empequeñece de lo que no se le avisó, pues no lo hubiera aceptado porque necesita la cadena con la longitud que tenía para poder ponérsela. Solicita que le entregue la cadena con la longitud inicial, pues se la ponía y quitaba por la cabeza sin desabrocharla, y no le avisaron que iban a quitar eslabones ni que se iba a quedar más pequeña. Luego le dijo por mensaje que para dejarla con la longitud inicial sería con un coste adicional. Solicita que se le entregue la cadena con 77 calabrotes y 60 cm de longitud, y no con 44 calabrotes y 50 cm.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que la cadena que llevó el padre del reclamante estaba muy deteriorada, con los calabrotes muy dilatados y finos, por lo que se le explicó que se le rompería por más sitios. Se le explicó al padre todos los

Comunidad de Madrid

pormenores del arreglo, y le dijo que le diera presupuesto a su hijo. Al reclamante le conocieron el día que fue a retirar la cadena, y reclama que la cadena tenía 77 calabrotes, y lo que tenía eran 77 puntos en los calabrotes a soldar y reforzar, eso se explicó en el mensaje para darle el presupuesto, además que ahora pesa más, antes pesaba 26,78 gr y ahora pesa 29,13 gr. Solicita reconvencción para que el reclamante pague el trabajo realizado del taller y el iva, y para solucionarlo renuncia al beneficio de su trabajo.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que *"en contestación a lo alegado el 24/3/2023 por la Joyería [REDACTED], tengo que decir que en el punto 1 que dice que le explicó a mi padre... solo actuó de mensajero para la entrega de la cadena para su reparación pues yo trabajaba y no la podía entregar yo. Desde ahí todos los tramites fueron realizados entre la Joyería y yo. En lo que representa a la referencia de 77 Calabrote y Asas son términos técnicos de la Joyería que yo desconocía que se llamara así, tan solo puedo decir que la Cadena se llevó para reforzar con una longitud total Cerrada de 60cm y cuando la fui a recoger tenía 50cm, unos 10cm menos por lo cual no podía ponérmela por la cabeza me quedó pequeña y nadie me dijo nunca que se iba a quedar más pequeña o que se utilizaran mis eslabones para dicho refuerzo, dejándola así más corta.*

En la Alegación que realizan presentando una Nota de Entrega N° [REDACTED] de fecha 3/8/2023 con un importe total de 436,81€, dicha nota de entrega no la reconozco ni es mía aunque hagan coincidir el importe los conceptos y reparaciones descritas no los he pedido yo.

Solicito que la cadena se me devuelva reforzada con la Longitud de 60cm como se entregó en la Joyería para reforzar y no de 50cm que son 10cm más pequeña, para que me la pueda poner."

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** no aporta escrito de alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones manifestando que *"la cadena la trajo a arreglar el señor [REDACTED] padre, cliente de mi tienda desde hace años, la cadena estaba en muy malas condiciones con los eslabones demasiado dilatados y así se lo hice saber al señor, pues me la traía a soldar un punto, tuve la precaución de anotar qué eslabón era porque le advertí que se iba a romper en más sitios, me dijo que era normal porque esa cadena tenía unos 30 años desde que la compraron; la retiró arreglada y a los pocos días volvió a preguntar cuanto costaría reforzar toda la cadena, le dije que el precio exacto lo tienen que dar del taller porque sin verla no sabemos cuantos puntos hay que reforzar, pero qué se quedaría cada punto soldado como el que habíamos arreglado.*

Regresó con la cadena y me dijo que le dieramos presupuesto pero que le ajustáramos el precio, así lo hicimos, le escribimos el presupuesto por whatsapp, aceptó y la envió al taller a arreglar.

Vino a retirarla el hijo, el cual no conocía y cuándo se la probó le quedó gargantilla y reclamando que su cadena era más larga, le expliqué que al estar los eslabones tan desgastados y dilatados es normal que quede más pequeña al reforzar pero me acusó de que le hemos quitado eslabones, el problema está en que este señor no trajo personalmente su cadena a arreglar, porque al recepcionar explicamos todos los detalles del arreglo.

El pago por el trabajo del taller y el iva yo ya lo he cancelado y este señor no me ha pagado nada y me siento perjudicada, agradecería que retire su cadena cancelando estos gastos. Por este trabajo mi beneficio era de 35 euros a los cuáles renuncio para agilizar éste proceso."



Comunidad de Madrid

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en los mensajes escritos enviados por la empresa reclamada directamente al reclamante informando del número de calabrotes y asas a reforzar y del presupuesto, no consta que se le informara que, tal y como alegó la empresa reclamada en la Hoja de Reclamación, la cadena de calabrotes de oro que medía 62,5 cm reduciría su longitud a 53 cm, debido a que *“al soldar y reforzar las anillas, los calabrotes que son huecos, se reducen porque al soldar se funden y achican”*. Asimismo, la empresa reclamada manifiesta que después de haber reforzado un punto de la cadena, cuando se llevó por un tercero la cadena por segunda vez al establecimiento solicitando el presupuesto para reforzarla en su totalidad, le informó *“que se quedaría cada punto soldado como el que habíamos arreglado”*. La empresa reclamada se ha limitado a alegar que *“al recepcionar explicamos todos los detalles del arreglo”*, que no consta documentado ni acreditado en el expediente, y en cualquier caso, tal y como se ha expuesto al principio, cuando estableció comunicación directa con el reclamante antes de acordar el encargo ambas partes, no le informó del considerable acortamiento que sufriría la cadena como consecuencia del trabajo que se iba a realizar.

En consecuencia, no habiendo acreditado la empresa reclamada que hubiera informado previamente al reclamante que el trabajo que se iba a encargar modificaría sustancialmente las características de la cadena, que redujo su longitud hasta quedar como una gargantilla según reconoce la propia empresa reclamada en sus alegaciones, y ante la falta de conformidad del reclamante, la empresa reclamada **deberá realizar las gestiones necesarias para entregar a la parte reclamante la cadena de calabrotes objeto de reclamación con las características documentadas en las fotografías y la longitud de 62,5 cm que tenía cuando fue depositada en el establecimiento el 13 de julio de 2022, sin coste para el reclamante** en aplicación de la garantía de la reparación que incluye materiales y mano de obra.

ESTIMAR la reconvención formulada por la empresa reclamada, de manera que, una vez que la cadena le sea entregada al reclamante con la longitud de 62,5 cm, éste abonará al recogerla en el establecimiento la cantidad de 435 €, correspondiente al trabajo de refuerzo realizado conforme al presupuesto aceptado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Teniendo en cuenta el posible periodo vacacional del mes de agosto, el plazo para el cumplimiento del presente Laudo se iniciará el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo por la empresa reclamada, y finalizará el **15 DE SEPTIEMBRE DE 2023**. En el supuesto de que la notificación del Laudo a la empresa reclamada no se pudiera practicar antes del 1 de septiembre de 2023, el plazo de ejecución será de 30 DIAS NATURALES a partir del siguiente al día 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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]