



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01682.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de octubre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE CALZADO 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 la reclamante realizó el pedido nº [REDACTED] con fecha 19 de octubre de 2022, por un importe de 46,45 Euros. Según alega la particular, tras el escaso uso del artículo (3 ocasiones), se percató que el zapato tenía mala calidad y se rompió por la tira adhesiva, por lo que contactó con la reclamada donde le informaron de que no procedía la ejecución de la garantía, ya que era debido a un mal uso. Solicita la devolución del importe del producto defectuoso.

La parte reclamante alega que el 19 octubre de 2022, compré on line unos zapatos para mi hija que después de habérselos puesto tan solo en 3 ocasiones, ya que la calidad era malísima y le hacían daño, se le rompieron por la tira adhesiva. Al ponerme en contacto con la tienda y tras enviarles fotografías donde se veía como la tira de velcro estaba rota y donde se podía apreciar que los zapatos estaban nuevos, me contestan telefónicamente desde atención al cliente de muy malas maneras, que esos zapatos no tienen ningún defecto, y que se han roto debido al mal uso que ha hecho mi hija y que los llevara yo al zapatero para que me los cosiesen o pegasen. El mal uso según esta persona de una niña de 5 años que tiene menos fuerza que un adulto, y a la a que además le sigo vistiendo yo y el uso de ellos lo hago yo. De todas forma, cualquier zapato, debería resistir más de un mes incluso poniéndoselo todos los días y tanto como si es un niño o un adulto. Cuando quise poner la hoja de reclamaciones no la encontré por ninguna parte en su página web, solo tenían la opción de mediar a través de una empresa de la cual forman parte, pero no ninguna hoja oficial. Al buscar por la web de cómo poner una reclamación, encontré una denuncia a través de [REDACTED] de un cliente que le había pasado lo mismo que a mí y a la que le contestaron lo mismo. Por lo que no es cierto que no les había pasado nunca. Solicita que me sea devuelto el dinero. No quiero tener el mismo producto que según ellos no tiene tara pero que se me puede volver a romper. Que pongan de una manera clara en su web una hoja de reclamaciones oficial o cómo ponerla. Que la persona de atención al cliente realice bien su trabajo.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que esta parte comunica a la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid que a día de hoy se ha llegado a un acuerdo entre las dos partes. Así, [REDACTED] ha procedido con fecha del hoy a realizar la devolución del importe reclamado por [REDACTED] por las Mercedes compradas el día 20/10/2022, por importe de 45,45€, referencia del pedido [REDACTED]. Adjuntamos justificante de pago de devolución así como copia de correo electrónico donde la reclamante nos facilita el número de cuenta para el abono. Solicita que se tenga por atendido la notificación en tiempo y forma, así como el archivo del inicio de procedimiento arbitral por acuerdo entre las partes.

La parte reclamante, en correo de fecha 23 de agosto de 2023 facilita un número de cuenta y manifiesta que ha estado buscando el zapato pero lo debí de tirar después de tanto tiempo ya que os pedí la devolución hace casi un año.

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 comparece 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: elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes por cuanto se ha procedido por la empresa reclamada a la devolución del importe reclamado por la reclamante por las Mercedes compradas en fecha 20/10/2022, por importe de 45,45 euros, al número de cuenta facilitado por la reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER la solicitud del reclamante solicitando que se pongan de una manera clara en su web una hoja de reclamaciones oficial o cómo ponerla, y que la persona de atención al cliente realice bien su trabajo, por cuanto este Colegio Arbitral carece de competencia en dichas materias.

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.

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.

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.



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.

Madrid, 26 de octubre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]