



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01955.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"Se acude a la tienda con una zapatillas de vestir tipo casual/sport, para que me las cambiasen por un par nuevo o me devolviesen el dinero, ya que uno de los pares, presenta un defecto de fábrica, es decir, en uno de los pares, donde la zona delantera de la zapatilla (zona empeine), la misma presenta más de tres muescas/rayas que se salen del a costura, como si la aguja de la máquina de coser se hubiese salido y hubiese dejado marcas. En las fotos que se adjunta, se puede apreciar perfectamente que se trata de un defecto de fábrica, ya que el otro par está perfecto, y no muestra ningún signo o marca. En la tienda, no me lo quieren cambiar por otro par o devolver el dinero, porque según la dependienta, indica que no se trata de un defecto de fábrica, cuando se aprecia perfectamente, tal y como se muestran en las imágenes aportadas, que se trata de un defecto de fábrica notorio. El interesado entiende que ella no es especialista en el tema para decidir a ciencia cierta si se trata de un defecto de fábrica o no, y la misma, si hubiera actuado con la debida diligencia y buen hacer, tendría que haberse quedado el zapato y mandarlo a fábrica para que efectivamente lo analicen y dar una respuesta firme al respecto, cosa que no ha hecho. El zapato se ha usado dos días solamente.

Solicito que se me devuelvan el dinero o me den un par nuevo igual que el que tengo, que esté en condiciones óptimas de fabricación, es decir, sin ningún defecto de fabricación."

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "el cliente compró el artículo en noviembre y asegura ahora que el artículo está defectuoso. Desde la tienda se valoró que el artículo tenía la suela notablemente desgastada por el uso, y que por lo tanto no se consideraba un defecto de fábrica. Como se ven en las fotos que el mismo cliente aportó, el artículo está muy usado e incluso desgastado. Nosotros entendemos que el artículo no tiene un defecto de fábrica, y que por lo tanto no se pueden considerar defectuosos."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que "los zapatos que se han comprado, en uno de los pares, ya que el otro estaba completamente intacto sin defectos, se apreciaban como unas tres rayas en la puntera de la zapatilla, producido seguramente por un mal despunte

Comunidad de Madrid

de la aguja a coser el hilo del zapato, ya que solo se apreciaba dicho defecto en uno de los pares. Los zapatos se habían puesto solamente en dos ocasiones. Cuando me doy cuenta de dicho problema en la zapatilla, acudo a una de las tiendas de la marca que tienen en centro comercial de [REDACTED], para que me indiquen que es lo que puedo hacer, ya que quería o que me las cambiaran por otras que no tuviesen dicho desperfecto o bien devolverme el dinero, y la dependienta, sin ser fabricante ni experta en confección de zapatos, indica que eso no es defecto de fábrica y que no se puede hacer nada, salvo interponer una reclamación. Esto debería haberse mandado al fabricante y ser el fabricante quien indique si es defecto o no de fábrica, como se suele hacer en estos casos. Solicito que se me devuelva el dinero o se me cambien los zapatos, ya que vienen con un defecto estético, y además, no compete a una comercial o vendedora de una tienda, decidir si es un defecto o no de fábrica, ya que eso lo tiene que valorar cuanto menos el fabricante del zapato, y no una mera comercial o vendedora, sin ningún tipo de conocimiento ni de la fabricación de zapatos ni del producto en cuestión, para indicar con esa rotundidad que eso no es un defecto, y más teniendo en cuenta, que solo uno de los pares tenía ese defecto de despunte, el otro no. El zapato solo se ha usado en dos ocasiones y normal que la suela tenga un signo normal de uso, y lo que indican en tienda de un desgaste notable, eso es completamente falso. Solicito se me devuelva el dinero o un nuevo par. El precio fue de 38,99 euros.

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 **empresa reclamada** aporta escrito alegando que *“el cliente compró unos zapatos el 26 de noviembre del 2022 y asegura ahora que el artículo está defectuoso. Desde la tienda se valoró que después de tanto tiempo y con el claro uso y desgaste que el artículo presenta, no es un defecto de fábrica. Como se ven en las fotos que el mismo cliente aportó, el artículo está muy usado e incluso desgastado. Nosotros entendemos que el artículo ha sufrido un deterioro por el uso, y que por lo tanto los zapatos no están defectuosos.”*

La **parte reclamante** aporta escrito al que adjunta documentación y fotografías, en el que reitera el relato detallado de los hechos reclamados, y concluye manifestando que *“sólo quiero que me devuelvan el dinero pagado, y si no fuera posible, por lo menos, darme otro par de zapatillas nuevas, iguales a las que compre, pero esta vez, sin defectos de fábrica, y que sancionen al establecimiento como es debido, por la política que han llevado a cabo en relación con el problema de mis zapatillas y cómo han gestionado todo este asunto.”*

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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto de acuerdo con el artículo 48.3.a) del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado al expediente la parte reclamante el elemento de juicio indispensable para la solución del conflicto, no ha aportado el calzado objeto de reclamación para su examen y comprobación por los miembros del colegio arbitral, que le fue requerido mediante escrito que le fue notificado por correo certificado el 25 de mayo de 2023, no siendo suficiente la documentación fotográfica aportada, siendo necesario apreciar el estado actual del calzado y la entidad del daño reclamado, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----