



Comunidad de Madrid

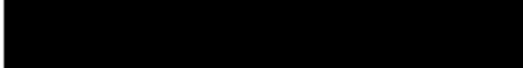
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08571.3/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 22/03/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 19/08/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 13/02/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D^a. [REDACTED] ante la incorrecta gestión del pedido nº [REDACTED] (vaquero de hombre 502) realizado el 29/06/2022 por la empresa reclamada, [REDACTED] puesto que, según manifiesta la reclamante, por error en el proceso de entrega, recibió el vaquero dos ocasiones en una talla distinta a la solicitada (30/32 y no 40/32) y, posteriormente, le informaron que la talla deseada nunca había estado rebajada. Dado que la reclamación formulada ante la propia empresa reclamada y la mediación consiguiente no ha tenido éxito, solicita arbitraje para que, según expone literalmente, "[REDACTED] cumpla con su obligación de entregarme un pantalón vaquero marca [REDACTED], modelo [REDACTED], talla 40/32", al precio de 70 € abonado.

La empresa reclamada está adherida al código de conducta, promovido por la asociación Confianza Online. A través del mismo código, la empresa reclamada se adhiere al sistema arbitral de consumo para cuando la mediación previa entre las partes no diera resultado positivo, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

Convocada la audiencia escrita el 22/03/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante, en la fase de mediación, se reitera en su reclamación, en concreto, la entrega del pantalón [REDACTED] modelo talla 40/32 por un precio de 70 € solicitando literalmente que le "cambien el pantalón que me entregaron por el que compré. [REDACTED] propone que lo devuelva y que bien compre por el mismo dinero un modelo diferente o haga un nuevo pedido por el precio no rebajado de 140 €". Asimismo, añade que "no es mi intención devolver la mercancía y hacer un nuevo pedido" y que el modelo que consta en el enlace facilitado por la empresa reclamada para realizar un nuevo pedido no es el que ella adquirió en junio de 2022.

Por su parte, la empresa reclamada, en las alegaciones aportadas al expediente expone los hechos ocurridos de la siguiente manera:

- El 27/07/2022 se realiza el cambio del pantalón del pedido nº [REDACTED] tramitado por la reclamante el 29/06/2022. No obstante, esta parte vuelve a advertir que ha recibido otra vez la talla errónea. Desde el servicio de atención al cliente de [REDACTED] (en lo sucesivo, SAC) se informa que no hay disponibilidad y se le ofrece la devolución, que la reclamante rechaza.
- En la fase de mediación, a través de la asociación Confianza Online, el departamento de stock de la empresa reclamada comunica que la reclamante ha comprado en departamento de joven **donde la talla más grande europea es la 40** que equivale a **una w32**, si desea la talla 50- w40 deberá comprar en hombre. Tras consultar en la web de [REDACTED] (a través de la url: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]))

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

██████████) y comprobar la disponibilidad de la talla **w40** americana, pero en azul claro, y se ofrece a la cliente recogida y pedido nuevo, explicándole que al ser distinta referencia el sistema no deja tramitar un cambio. Informa a este respecto la empresa reclamada que la reclamante no queda conforme, informando de su respuesta a Confianza Online.

- Posteriormente, ██████████ recibe nuevas alegaciones de la cliente en las que pregunta si se puede enviar en color oscuro. Se le contesta indicando que se dispone url (<https://██████████>) y que habría que tramitar recogida y pedido nuevo, pero la cliente no acepta pues advierte que no es el mismo pantalón que solicitó.
- Mediante correo electrónico remitido el 17/02/2023 desde el SAC de ██████████ a la reclamante, se le ofrece la recogida del modelo entregado en el pedido ██████████ y tramitar uno nuevo, con el correspondiente envío, respetando el mismo precio de adquisición. Tras la aceptación de la reclamante, se realiza la recogida del pantalón incluido en el primer pedido (██████████) **y se confirma con la cliente que desea la talla 40**, tramitando un segundo pedido, con nº ██████████. Continúa exponiendo la empresa reclamada que, tras recibir el nuevo pantalón, la reclamante advierte al SAC de ██████████ que no ha recibido la talla correcta. Se le informa que se ha tramitado la misma talla que el pedido inicial, **talla 40**, pero ella indica que **desea la talla W40**. Expone la empresa reclamada que se le informó que en su web el tallaje es el europeo, pero la reclamante desea una talla W40, talla que, según expone la empresa reclamada, se le indicó que no existía para el modelo que deseaba la reclamante. La empresa reclamada ofrece una vez más la devolución, pero la cliente no acepta advirtiéndole que también rechazó la recogida del pedido anterior por lo que tiene dos pantalones pequeños. Se indica a la cliente que el modelo ofrecido en el pedido ██████████ y aceptado por ella, **tiene como talla más grande la 48/38**, y no se ha agotado por rebajas ya que este modelo no ha estado nunca rebajado. La reclamante no queda conforme.

En respuesta a lo manifestado por ██████████, la reclamante presenta nuevo escrito alegando literalmente que "la referencia que hace a que el tallaje que figura en la web es europeo es mentira. Si comprueban la etiqueta del segundo pantalón se puede leer que **es una talla 31/32** y no una 40/32."

La reclamante adjunta, para su comprobación, fotos de las etiquetas de los dos pantalones recibidos en los dos pedidos realizados a ██████████. El órgano arbitral comprueba que los datos que constan en cada una de esas fotos son:

- en la primera foto, en la etiqueta que cuelga del pantalón recibido en el pedido ██████████ figura la talla **30x32**, y en la etiqueta cosida al mismo pantalón se lee 502: **W30, L32**.
- en la segunda foto, en la etiqueta que cuelga del pantalón recibido en el pedido ██████████ figura la talla **31x32**, y en la etiqueta cosida al mismo pantalón se lee 502: **W31, L32**.

A este respecto, también se pone de manifiesto que en la captura de pantalla que consta en el expediente relativa al pedido nº ██████████ realizado por la reclamante el 29/06/2022 figura, **en el apartado "Producto"**, la siguiente información: "Vaquero de hombre ██████████ lavado azul oscuro. **Talla: 40/302**. Largo: 32/32. ~~Antes 140,00 €~~".

Por lo que al segundo pedido efectuado (nº ██████████) se refiere, consta asimismo captura de pantalla en el expediente donde se especifica, en el apartado "Productos", lo siguiente: "Vaquero de hombre ██████████ tapered lavado azul oscuro. **Talla: 40-42/31**. Largo: 32/32."

Se constata igualmente que en los enlaces url facilitados por la empresa reclamada consta una "guía de tallas" en base a los centímetros de cintura y longitud de la prenda, donde se indican también las equivalencias de talla en pulgadas, de la forma siguiente:

Talla	36	38	38-40	40	40-42	42	42-44	44	46	48	50	52
Talla pulgadas	26	28	29	30	31	32	33	34	36	38	40	42

correspondiendo **la 30 y 31** en pulgadas (**W30, W31: waist** (cintura en inglés) 30, 31) a **las tallas 40 y 42 en España**.



Comunidad de Madrid

Asimismo, se advierte que si bien en el enlace [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) donde consta el modelo de pantalón ofrecido por [REDACTED] en sustitución del relativo al pedido [REDACTED], **sí hay disponibilidad de talla 50/40** (50 europea, 40 americana), **en el enlace relativo al pantalón del referido pedido [REDACTED] (Vaquero [REDACTED] de hombre [REDACTED] azul [REDACTED])** la talla más grande es **la 48/38 (48 europea, 38 americana)**, tal y como la empresa reclamada ha manifestado en sus alegaciones.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de D^a [REDACTED] puesto que queda acreditado que la reclamante compró, a través de la web de la empresa reclamada, [REDACTED], un pantalón en oferta, al precio de 70 €, de una talla (30W, en la nomenclatura americana, 40 europea) diferente a la que deseaba realmente (40W, en la nomenclatura americana, que equivale a un talla 50 en España), quedando constatado igualmente que los pantalones de la talla acorde con los intereses de la reclamante (50 europea) no estaban rebajados al precio de los que son objeto de controversia (70 €). Dado que la parte reclamada ha cumplido, de acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, con el deber de ofrecer a la reclamante la posibilidad de optar tanto por la sustitución como por la devolución del pantalón objeto de controversia, con la consiguiente restitución del precio pagado en este último caso -por falta de conformidad con el producto adquirido-, este órgano arbitral no aprecia vulneración de los derechos que a la parte reclamante, como consumidora, le reconoce la citada normativa. Consecuentemente, D^a [REDACTED] podrá volver a solicitar la devolución del precio pagado por los dos pantalones adquiridos, restituyéndole las prendas a [REDACTED]. Los gastos de gestión de la devolución pertinentes, si existen, deberán ser asumidos por la parte reclamante.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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