



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09919.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17/04/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por D^a. [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 15/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 27/02/2023 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] con la negativa de la parte reclamada D^a. [REDACTED], a devolverle el importe de 268 € pagado por la confección de un conjunto de blusa y falda encargado a la reclamada con fecha 28/06/2022 puesto que, si bien en un primer momento aceptó su devolución sin coste tras la primera entrega, por no quedar conforme la reclamante con el resultado, en la segunda entrega, tras los correspondientes arreglos con los que la reclamante no está satisfecha, la reclamada no acepta su devolución. Razón por la cual la señora [REDACTED] solicita arbitraje con el fin de que se le devuelva el importe íntegro pagado por el vestido.

Convocada la audiencia escrita el 17/04/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando de lo acontecido desde que, el 28/06/2022 reciben el pedido de la reclamante con sus medidas. Una vez confeccionado y enviado el conjunto encargado por la reclamante, ésta les advierte que el color de la foto es otro tono de rosa, a lo cual le indican que en el apartado "información de compra" se advierte que los colores pueden diferir según pantallas. Asimismo, la reclamante solicita una rectificación de la blusa y de la falda, que le queda pequeña, arreglos que proceden a realizar. No obstante, cuando las recibe, la reclamante sigue sin quedar conforme con el resultado y solicita la devolución del conjunto, lo que le advierten de que ello no es posible, porque, según manifiesta literalmente la reclamada "se ha personalizado para ella, lo cual está indicado en nuestra Información de Compra, lo que ella acepta al realizar el pedido online requisito indispensable".

Se pone de manifiesto que en la información que consta en la página web de la parte reclamada, en concreto, en el enlace: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), en el apartado "¿Necesitas un cambio de talla?" consta la siguiente advertencia: "Efectuar un cambio de talla supone renunciar a la posibilidad de la devolución del pedido."

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito y solicita la continuación del arbitraje manifestando textualmente que "debido a la necesidad urgente del uso del traje en una boda próxima, se decide contratar los servicios de una modista externa (a mi costa) que tiene que reestructurar completamente la blusa y la falda y me supone un coste de 23 €. Todo ello hace pensar que lo que se predica en la página web no se cumple respecto a la personalización del

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

traje". Consecuentemente, al haber dado con una solución idónea a la adaptación del conjunto, solicita de la empresa reclamada el pago extra de los trabajos encargados a la modista, que asciende a un importe de 23 €.

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.

puesto que, de acuerdo con el artículo 103 c) la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, no se aplica el derecho de desistimiento en el supuesto de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, tal y como la parte reclamada informa pertinentemente en su página web, información a la que la reclamante pudo tener acceso, por lo que no se aprecia vulneración de los derechos que, como consumidora, le reconoce la citada Ley.

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.

Prevía 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 ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.