



Comunidad de Madrid

RESOLUCIÓN ARBITRAL DE NO ENTRAR A CONOCER

N/R.: 21 - ARBC - 11013.0/2022

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 05/10/2022 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] ante la negativa de la parte reclamada D^a. [REDACTED] a aceptar el cambio de un conjunto de ropa (conjunto punto lazo unilateral), por defectuoso, comprado en agosto de 2022 en el comercio on line [REDACTED] de su titularidad, dado que, según manifiesta la parte reclamante, se le indicó que ya no estaba en periodo de devolución y ser una prenda de uso diario, ante lo que aduce la reclamante que la prenda la recibió el 29/08/2022 y reclamó su devolución el 16/09/2022. Por todo lo cual solicita arbitraje con el fin de que le envíen un conjunto nuevo a cambio de devolver el defectuoso adquirido.

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 reclamante comparece ante la audiencia por escrito, reiterándose en su pretensión.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando, en primer lugar que, han analizado todos los pedidos de prendas como la que es objeto de controversia y no le consta que otros clientes hayan reclamado por un defecto en el tejido del conjunto como el alegado por la parte reclamante. En segundo lugar, hace referencia a que en la etiqueta de la prenda se indica que es un 95% viscosa, fibra artificial catalogada como "delicada" por lo que puede encoger en el lavado, o el secado/planchado tal y como se expresa en la etiqueta del mismo. A este respecto, indica la parte reclamada que la mayoría de sus prendas están realizadas en dicho tejido y no le consta dicha incidencia, manifestando textualmente que "como todos sabemos las prendas de ropa pueden sufrir cambios una vez las hemos manipulado al no cumplir con lo especificado en la etiqueta. La cliente reitera que ha seguido todas las instrucciones de la etiqueta pero desde [REDACTED] consideramos que algún factor ha debido de influir sin que la consumidora sea consciente ya que no tenemos constancia de que nuestras prendas sufran dicha modificaciones en cuidados delicados. (...) Tal y como muestra la cliente en las fotos, la prenda ha sido utilizada y lavada seguramente no en las condiciones que se citan en la reclamación además de no detectarse dicho defecto en las imágenes."

Finaliza exponiendo la parte reclamada que tras el estudio de diversos factores (plazo de devolución terminado, ventas y reclamaciones relacionadas, usos y factores ajenos a la prenda)

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

se deniega el caso (la reclamación objeto de controversia).

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente Acuerdo, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER la pretensión de D^a. [REDACTED] ante la parte reclamada D^a. [REDACTED] por carecer de elementos de juicio suficientes para estimar que debe aplicarse, de acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores e Usuarios, el derecho de la reclamante a que el empresario (la parte reclamada) ponga en conformidad el bien adquirido (en este caso, el conjunto punto lazo unilateral), es decir, lo repare o lo sustituya, por ser defectuoso, dado que no consta prueba alguna en el expediente sobre el etiquetado de la prenda, ni sobre su composición ni instrucciones de lavado, de forma que el órgano arbitral pueda discernir si el defecto en la prenda existía en su origen o se debió a un uso no conforme con su finalidad por parte de la reclamante. Se procede por todo ello el archivo del presente expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

Notifíquese a las partes la presente resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado el órgano arbitral unipersonal o, en el lugar y fecha al principio señalados.

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