



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12893.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 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 lo siguiente:

*"Botas usadas durante un mes, que se rompen por la puntera, despegándose la suela. Se destiñeron y me dijeron que las llevara si se rompían. Se rompen, las vuelvo a llevar y me dicen que no me devuelven el dinero, ni me las cambian, ya que no han perdido funcionalidad. Además indican en la hoja de reclamaciones que son para césped natural, cosa que no me dijeron en ningún momento. Solicito la devolución del importe 128,24€."*

La **empresa reclamada** formula alegaciones, concluyendo que "en la propia web de [REDACTED], la marca indica claramente como las botas con este tipo de taco están diseñadas para entrenar y/o jugar en césped natural seco, y por tanto, no están habilitadas para la práctica futbolística en césped artificial. Por lo tanto, basándonos en los términos y condiciones de nuestra garantía, así como la del fabricante, y en los diferentes avisos que proporcionamos a los compradores, denegamos el cambio/devolución y nos sometemos al arbitrio de consumo."

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que "fuimos a comprar unas botas para nuestro hijo de 12 años sin especificarnos en ningún momento que las botas adquiridas fueran para césped natural. Es más, ante el deterioro de las botas en menos de un mes, nos personamos en tienda y tampoco nos dijeron que fueran para césped natural. Sólo nos indicaron que no habían perdido funcionalidad y que, si se despegaban más, volviéramos para que nos las cambiaran. Cuando se produjo ya la rotura, fuimos una segunda vez, el 28 de Octubre del 2022 y al indicarnos que ni nos devolvían el dinero ni nos las cambiaban por un artículo nuevo, quisimos poner una reclamación y es entonces, ante nuestra sorpresa, cuando indicaron en dicha reclamación por primera vez que las botas eran para césped natural. Nos sentimos engañados y entendemos que los dependientes deben estar suficientemente preparados para indicarnos las características del artículo y no tener que estar visualizando ninguna página web. Además, ¿qué niño de Infantil juega en césped natural?. Nuevamente solicitamos la devolución del importe que asciende a 128,24 €"

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Examinar el calzado objeto de reclamación que entrega la parte reclamante.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando *“nos reiteramos en que en ningún momento nos indicaron que las botas eran para césped natural. En todo momento el empleado que nos atendió sabía que eran para un niño de 12 años que juega en los campos habituales de césped artificial. Mantenemos la reclamación de que se nos devuelva el importe desembolsado por las botas ya que se rompieron sin apenas usarse, teniendo que comprar unas botas nuevas con el consiguiente perjuicio económico para nuestra economía familiar.”*

Aporta el calzado y nuevo escrito manifestando que no ha sido usado desde que formuló la reclamación el 28 de octubre de 2022.

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que el *“cliente acude a tienda por unas botas que se están tomando negras (esto es debido a las marcas del caucho del terreno en el que juega) y esto pasa en el 100% de las botas, ya que es inevitable si se usan en artificial. Posteriormente acude por una rotura en la placa, en este caso se despega del upper. Se deniegan por un uso contraindicado por el fabricante.*

*Defecto que reclama el cliente: Separación placa bota*

*Explicación de la respuesta proporcionada al cliente: Uso contraindicado por el fabricante.*

*Las botas de suela FG (Firm Ground) son específicas para hierba natural, de manera que de acuerdo a la marca, el hecho de haberlas utilizado aunque sólo fuera 1 vez en el terreno inadecuado ya puede producir defectos e incluso lesiones. En nuestra web advertimos de esto en diferentes ocasiones.”*

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: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha cumplido el deber de información precontractual sobre las características técnicas del producto, tratándose de un artículo específico para una determinada superficie, no habiendo manifestado en su escrito de alegaciones ninguna indicación sobre la información que se facilitó en el momento de la venta de las botas de fútbol infantiles, que sólo eran aptas para césped natural, habiendo apreciado este Colegio Arbitral el desgaste reclamado, que no es debido a un mal uso, y el escaso tiempo transcurrido entre la compra y que el daño se produjera. En consecuencia, la empresa debe reembolsar a **la parte reclamante 128,24 €, y la parte reclamante debe entregar a la empresa las botas.**

El reclamante tiene a su disposición las botas objeto de reclamación en las instalaciones de la Junta Arbitral de Consumo, para su recogida.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

