



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13105.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de mayo 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION PROFESIONAL DE TINTORERIAS Y LAVANDERIAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según manifiesta la reclamante, que compró un vestido de comunión, cuando él llega el vestido, el 27 de abril, el largo lo ve justo pero le dicen que es el que había pedido, queda corto y las mangas vienen de diferentes tamaños, se manda a taller pero el arreglo está mal hecho, al parecer más corto lo miden y efectivamente es más corto que la medida encargada, ante la imposibilidad de tener solución piden un vestido nuevo el 4 de mayo, la comunión es el 21, teniendo que cambiar el reportaje fotográfico y peluquería, el nuevo vestido estaba bien, manga y largo de su medida, se hizo el reportaje el 11 de mayo y el 12 se llevó de nuevo a la tienda para planchar y volver recogerlo el 19 de mayo a última hora, antes no podía ser. Cuando llegó a casa probó el vestido su hija y observó que el forro sobresalía bastante de la falda de tul, hizo fotos y por la mañana primera hora llamó a la tienda y habló con la dependienta quien le dio su número de móvil para que le enviara las fotos y le dijo que no había solución, que no podían hacer nada, el día de la comunión su hija llevó el vestido con deficiencias y en las fotografías aparece el vestido más Solicita la devolución del importe del vestido, 319 euros por los daños ocasionados.

La parte reclamada alega que cuando se recibe el vestido se realizan los arreglos demandados por nuestra clienta a pesar de que sigue poniendo inconvenientes en el diseño del vestido, ya que lleva en la parte exterior del encaje unos fruncidos que a ella no le gustan. No obstante, insiste al personal de la tienda de que si no pueden quitar esos frunces para dejarlo a su gusto, a lo que se le responde que ese diseño viene de fábrica y no es posible cambiarlo de ninguna manera. El día de la recogida, se le saca el vestido de la funda protectora para que lo vea y de su conformidad con que todo está correcto antes de salir de la tienda. Evidentemente el vestido estaba perfecto, por lo que la clienta da su conformidad y se procede a guardarlo de nuevo en su funda para que pueda llevárselo. Todo ello se realiza siempre delante de la clienta, por lo que no da lugar a que se hiciera ningún desperfecto antes de la salida del establecimiento. En todo momento se cumple con el artículo 117 del R.D.L 1/2007 de 16 noviembre.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que como algo excepcional se la proporciona un número de teléfono móvil para ofrecerle aún si cabe un mayor servicio para contactar con nosotros. Al día siguiente de la entrega, el 20-05-22 mantiene una conversación por WhatsApp con una de nuestras dependientas (de la cual ya tienen ustedes constancia) y nos envía unas fotos diciendo que el vestido había encogido ya que según dice, el forro interior sobresale. En la misma conversación nos indica que había sido culpa del planchado realizado en nuestra tienda. La dependienta sorprendida le indica que no entiende que ha pasado ya que del establecimiento el vestido salió perfecto, pero a pesar de ello nuestro personal en todo momento le da indicaciones para ver si queda resuelto el problema ya que, en ocasiones si el vestido no se coloca correctamente puede suceder que las telas no queden totalmente bien colocadas y con la caída del tejido que le corresponde. En dicha conversación, nos comunica que va a proceder a poner una hoja de reclamaciones a lo que nosotros no ponemos inconveniente en ningún momento y además, se produce un acto de buena fe cuando la clienta viene a pedir dicho documento y la dependienta se la entrega e incluso, acepta que se la lleve (la clienta) a su domicilio para rellenarla. No obstante, nunca vuelve a personarse en nuestro establecimiento para entregar la reclamación. Teniendo en cuenta lo citado anteriormente sólo queremos dejar constancia que nuestro establecimiento no sólo ha intentado desde el principio dar el mejor servicio posible, sino que además nuestro personal siempre ha estado disponible para resolver cualquier duda. No obstante en la exposición realizada en la hoja de reclamación se indica que el forro es más largo, de ser así, debería de haber sido visto en el momento de la recogida cuando se le enseña el vestido, ya que dicho defecto sería totalmente visible, ya que no hablamos de una costura simple que puede pasar desapercibida, sino que hablamos de un forro con un diámetro de amplias dimensiones. Por último, también destacar que el documento de nota de entrega que se adjunta en la reclamación no es igual que el que tenemos en nuestro poder donde se indica, "recoger de plancha 19 mayo tarde" ya que dicha indicación no consta en el documento original del cual adjuntamos copia y que se puede presentar el original si así lo consideran oportuno. Dicho dato podía haber sido omitido (planchado) por nuestra parte ya que no constaría en ningún sitio, pero la pretensión es resolver esta situación pero por supuesto, dando a conocer todos los detalles de lo sucedido. Nos vemos en la obligación de no admitir la pretensión de la solicitante ya que el vestido salió del establecimiento en perfectas condiciones tal y como aceptó en la entrega la persona interesada y por ello no podemos aceptar la responsabilidad de lo que pueda ocurrir con el vestido después de salir de nuestro establecimiento.

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 parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia. La prenda que esta en poder del reclamante es inspeccionada en el acto de la vista.

La parte reclamante manifiesta que el vestido esta mal confeccionado aparte de no cumplir con el largo. Que pidió un vestido nuev. El vestido estaba perfecto para la sesión de fotos pero le dijeron que lo volviera a llevar a planchar, el forro y el largo en ese momento estaban igual. Solicita la devolución del importe del vestido 319 euros.

La parte reclamada alega que la dependienta les mostró el catálogo y eligieron uno, pero la parte de arriba y de abajo eran de diferentes tallas. El vestido vino a la medida que se había pedido, pero se puso un zapato de 4 centímetros. Le dijo que lo llevara par sesión de gotyos y le dijero que lo llevara despues para plancar. Admite que después una compañera puso lo de la plancha. Al día siguiente llamó la reclamante para decier que el forro se veía, que en las fotos que mandó efectivamente el forro se había subido.



Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, considerando que la empresa reclamada ha tenido la mejor voluntad, llegando incluso a facilitar la dependienta su número de teléfono personal para atender a la clienta, respondiendo el establecimiento en todo momento mientras ha tenido margen de actuación, y que se ha utilizado el vestido en perfecto estado durante la sesión de fotos previas, haciendo su función, aunque habiendo en algún momento del proceso de preparación de la prenda un desperfecto, se acuerda que **la reclamante se quede con el vestido y la reclamada le abone** por el desperfecto **100 euros**.

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.

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, 25 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]