



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10188.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de marzo de 2024 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE CALZADO debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, Zapatos comprados el 26 de junio, tras probarlos en la tienda y posteriormente en casa, he pedido la devolución ya que no me quedan bien. Me han denegado la devolución en tienda alegando que han sido usados. Dicha acusación es completamente falsa. Los zapatos están en perfecto estado con todas las etiquetas, tal como me los han entregado. Solicita la devolución íntegra del dinero (83,93€). Cuantía reclamada 83,93 €.

La parte reclamada alega que niega todos y cada uno de los hechos aducidos de contrario no reconocidos expresamente, lo cierto es que la reclamante adquirió unos zapatos que se encontraban en perfecto estado y que, tras su uso, procedió a intentar devolverlos sin éxito. En tienda se le informa de que no se pueden devolver artículos usados, motivo por el cual no procede cambio o devolución alguna.

La parte reclamante manifiesta que considera que sus derechos están siendo vulnerados. No se puede decir que el producto ha estado "utilizado" cuando solo lo que se ha hecho es probarlo en la tienda y en casa. Luego de ver que no era lo que buscaba he ido a devolverlo. Se han negado rotundamente y de hecho me han tratado de mentirosa. En la reclamación original presentada en consumo he adjuntado las fotos de los zapatos. Mismamente en la tienda le decía a la dependienta que cualquier suela de zapato que estaba para probar estaba en peores condiciones que las que yo estaba devolviendo. Pero hacía caso omiso a mis palabras. Solicita Solicito la cantidad íntegra de mi compra de 83.93€. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total 83.83.

La parte reclamada manifiesta que se reitera en sus alegaciones iniciales, no se procedió al cambio porque los zapatos no eran aptos para la venta por haber sido usados. Se demostrará con la revisión e inspección de los mismos por parte de los árbitros el día de la vista, solicitando se requiera a la reclamante su aportación.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que he sentido que han sido vulnerados mis derechos de usuario, tratándome de mentirosa al no querer realizarme la devolución de mi dinero cuando me he probado en casa los zapatos y he visto que no eran de la calidad esperada y mismamente que no me quedaban bien. Pero desde vuestra empresa se han negado a devolverme el dinero de mi compra y me han llevado a tomar la decisión de recurrir a la justicia para que alguien me pueda escuchar y ayudarme a valer mis derechos de usuaria, los cuales se encuentran contemplados bajo la norma nacional y de la unión europea. Solicita Que se hagan valer mis derechos de usuario. Devolviéndome el importe pagado de 83,93€ y demás gastos a los que he estado incurriendo y voy a incurrir que suman en torno otros 60€, entre gastos de desplazamientos, parking, tiempo destinado a responder todas las reclamaciones, etc. Adjunto ticket/factura de compra y copia del pago con el medio efectuado en tarjeta de crédito. Llevaré el día de audiencia los zapatos. Cuantificación económica actualizada de su solicitud total ciento cuarenta y tres con noventa y tres céntimos de euro. euros 143,93 €. En correo de fecha 20 de marzo de 2024 adjunta las fotos de las pruebas para la audiencia.

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.

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, examinados los zapatos en el acto de la vista por los miembros del Colegio Arbitral, se observa que los mismos no muestran signos de haber sido utilizados, la suela no está usada y el tacón está perfecto, por lo que se acuerda que la empresa reclamada **reintegre a la reclamante el precio pagado en la compra** de los zapatos objeto de reclamación por **importe de 83,93€**, haciendo entrega de los mismos al reclamado.

No entrar a conocer de los gastos solicitados, en concepto de desplazamiento, parking, tiempo empleado, etc., por importe de 60 euros, toda vez que no quedan acreditados, queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 21 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: