



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14687.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 07 de noviembre 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: que, según alega el reclamante, el sáb, 28 nov 2020, realizó el pedido 2033348004374 a través de la web [REDACTED]. Compré el artículo Botas de mujer Camper con tecnología Gore-tex forrada impermeable en gris, Ref.001052500100020-EAN8431319673104, por un total de 126 Euros. El 15 ene 2022, 22:40, me pongo en contacto con atención al cliente de la misma empresa, informándoles de que el calzado se ha roto y no se puede utilizar, solicitando una reparación o sustitución. En el mismo mes de enero, se ponen en contacto conmigo vía mail solicitando fotos de la parte dañada, las cuales les envío. El 20-ene 2022 me indican que están gestionando la solicitud, y no vuelvo a saber nada de ellos. Tras esperar, se nos olvida volver a reclamar por no poder usar las botas, y en junio de este año 2023 retomamos la reclamación. Después de diversos correos intercambiados entre junio y agosto, donde me vuelven a solicitar las fotos y las comunicaciones del año 2022, finalmente me indican que la reparación no entra en garantía, cuando mi reclamación inicial sí estaba en fechas. Solicita reemplazo del producto por otro nuevo igual o de cualidades superiores.

La parte reclamada alega que, con motivo de las incidencias, y la solicitud de devolución del artículo correspondiente al pedido número 2033348004374 (Botas de mujer Camper) que realizó a través del servicio de venta a distancia de [REDACTED] recabados los antecedentes oportunos al departamento de atención al cliente, nos indican que finalmente, el proveedor procedió al abono del importe de las botas en la misma forma de pago utilizado por la cliente, habiendo sido comunicado a este el pasado 10 de marzo de 2024. Se acompaña justificante de dicha comunicación como documento nº 1. Así pues, habiéndose realizado el abono, habría

Comunidad de Madrid

quedado resulta la incidencia. En cualquier caso, aprovechamos estas líneas para reiterarle nuevamente nuestras disculpas al cliente por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente.

La parte reclamante, en correo de fecha 28 de octubre de 2024 manifiesta que lo que indica ■■■■■ es cierto. Procedió al pago y se puede dar por terminado.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada, en escrito con fecha 4 de octubre de 2024, manifiesta que el proveedor procedió al abono del importe de las botas en la misma forma de pago utilizado por la cliente, habiendo sido comunicado a este el pasado 10 de marzo de 2024, acompaña justificante de dicha comunicación como documento nº 1. Así pues, habiéndose realizado el abono, habría quedado resulta la incidencia. Y la parte reclamante, en correo de fecha 28 de octubre de 2024, manifiesta que lo que indica El Corte Inglés es cierto, procedió al pago y se puede dar por terminado.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 07 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]