



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01122.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 15/01/2025: "Con fecha 17/12/2024 realizo transferencia bancaria por importe de 40 euros a Bocomadrid correspondiente a un jersey, pendiente de recoger en tienda. El jueves 19/12/2024 se recoge el jersey y mi sorpresa al sacarlo de la bolsa en casa 3 días después es que tiene un agujero en el cuello (ni siquiera me lo había probado). Me pongo en contacto con ellos por washap y me dicen que me tengo que acercar a tienda para cambiarlo (adjunto washap). El día 28/12/2024 acudo a tienda y después de esperar más de 40 minutos me dicen que no me lo cambian porque lo he roto yo, que ella (la dependienta llamada [REDACTED]) se hubiera dado cuenta de esa tara `porque era muy evidente y que ni me lo cambian por otra prenda, ni me devuelven el dinero. (El jersey estaba con su etiqueta correspondiente y no era de fiesta)".

Solicitud: "Que me devuelvan el dinero o me lo cambien por otra prenda".

La parte reclamante aporta:

- Justificante bancario del pago de 40€ a la empresa [REDACTED], jersey rayas negras, de 17.12.2024.
- Captura de pantalla de whatsapp donde informa a la empresa que "acabo de sacar de la bolsa el jersey que me recogió mi amiga el jueves y está roto. Tiene un agujero." Hay una foto de parte del jersey, blanco con rayas, y se aprecia un roto.
- Captura de pantalla de whatsapp donde la empresa reclamada le informa que "tienes que venir a tienda a cambiarlo. Ya está agotado ese modelo".
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento, sin fecha, donde la empresa reclamada manifiesta que "la clienta trae a cambiar un jersey roto que no salió así de la



Comunidad de Madrid

tienda [REDACTED] no se hace responsable del mal uso que se le dé a las prendas fuera de tienda”.

La parte reclamada presenta escrito de 26/02/2025 en el que manifiesta “Que se trata de un artículo de fiesta, los cuales por higiene no se devuelven, y así se avisa en la tienda, sin olvidar que lo compra el día 19 de diciembre y pretende devolverlo una vez usado el día 28 de diciembre”.

La empresa aporta cartel de condiciones de devolución en el que se lee:

“Estimadas clientas: no se realizan cambios bajo ninguna circunstancia de prendas o artículos de fiesta, bisutería, pañuelos, cinturones, sombreros, pashminas, maquillaje, ropa interior, descuentos o promociones, ni por gusto ni por defecto, como indica en el ticket de compra”.

La parte reclamante presenta escrito de 09/03/2025 en el que manifiesta que:

“1º) Ese cartel cuya foto han enviado no estaba en la tienda o por lo menos no de manera visible al público cuando yo fui a la tienda.

2º) La prenda deteriorada se trata de un jersey de lana, para nada es un artículo de fiesta, ni pañuelo, ni complemento, ni estaba rebajado, ni ninguno de los motivos que en la foto se expone para no realizar el cambio por otra prenda que es lo que yo solicito.

3º) En email he tenido que poner en el mío para que me dejara enviar el correo. La tienda no tiene o por lo menos no me lo ha proporcionado”.

El Órgano 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 presenta no presenta escrito de alegaciones, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta escrito de alegaciones, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

La normativa sobre garantías establecida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, TRLGCU), establece que los bienes de consumo tienen tres años de garantía, así como una presunción a favor del/a consumidor/a de que si el defecto surge durante los primeros dos años, se presume que este es de origen (artículos 120.1 y 121.1 del TRLGCU).

En este caso, el jersey presenta una falta de conformidad (roto) que se manifiesta dentro del plazo de tres años de garantía que establece la normativa actual, y, al no acreditar la parte reclamada que se debe a un mal uso por la parte reclamante, la presunción de dos años que establece la ley hace que este Colegio determine que el fallo es de origen.

Así mismo, viene a señalar sobre el “régimen jurídico de la puesta en conformidad” que: “1. Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, entre ellas

Comunidad de Madrid

las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario. 2. (...) 3. El empresario podrá negarse a poner los bienes (...) en conformidad cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:

- a) El valor que tendrían los bienes (...) si no hubiera existido falta de conformidad.
- b) La relevancia de la falta de conformidad.

4. (...) 5. Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el consumidor o usuario lo pondrá a disposición del empresario y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor o usuario dependiendo del tipo de bien. (...)” (artículo 118 del TRLGCU).

En principio, la primera opción que establece la normativa es la de “reparación o sustitución” a elección del consumidor, siempre que no sea desproporcionada para la empresa o resulte imposible. La opción de la sustitución no es posible puesto que no tenían más unidades del jersey, por lo que procede la reparación del mismo.

Así mismo, en relación con el: “El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) En relación con bienes (...), cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada en el sentido del apartado 3 del artículo 118.
- b) El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.” (artículo 119 TRLGCU).

Por lo tanto, teniendo en cuenta la normativa actual sobre garantías de los bienes de consumo, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que la empresa le ha entregado la prenda con una falta de conformidad, que este Colegio entiende que es de origen, al no haber acreditado la empresa lo contrario.

Atendiendo a lo establecido en lo dispuesto en los artículos 118 y 119 del TRLGCU, la empresa reclamada deberá proceder al arreglo de la prenda, salvo que esto le resulte imposible o le suponga costes desproporcionados, en cuyo caso, tendrá que proceder a la devolución del importe abonado a la reclamante.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: