



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01697.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de septiembre de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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: El día 25 de enero de 2025, cómo es política de la empresa, el hijo de la reclamante deja su abrigo en la taquilla número 20 del establecimiento. Al ir a sacar el abrigo el mismo sufrió un desgarró en la parte trasera, y la reclamante refiere que en la taquilla debía existir algún pico, arista o rebaba que produjo el desgarró, probablemente la taquilla era demasiado pequeña para el volumen del abrigo, pero es la única opción para dejar las pertenencias. La reclamante refiere que su hijo inmediatamente reclamo el incidente, pero no fue escuchado y el día 26, ella como madre y tutora legal del menor, procede a reclamar vía email esta situación aportando la pertinente documentación, pero la respuesta del establecimiento fue que no habían encontrado ninguna arista en la taquilla.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "La devolución de la diferencia entre el precio que tuvo que abonar por adquirir de nuevo la gorra sin descuento (29,99 euros) y el precio que pagó con descuento (19,99 euros)".

En su escrito de 04 de marzo de 2024 refiere: "Que con fecha 25 de enero mi hijo acudió al citado establecimiento con una amiga y tal como es política de empresa, depositó su abrigo, un plumas negro, en el único lugar habilitado a tal efecto, una taquilla, concretamente la número 20, de dimensiones reducidas, en la que el abrigo entraba justo, al terminar la actividad procedió a extraer su abrigo que se enganchó en una esquina de la taquilla produciéndose un desgarró, avisó a uno de los empleados que le condujo a hablar con la encargada, el empleado que había sido testigo del incidente, intercedió por mi hijo, de 17 años, ante la encargada del local, que le indicó que "no era su responsabilidad que se hubiera roto su abrigo" al día siguiente, contacte con la empresa y les expuse el caso, remitiéndoles las fotos del desgarró del abrigo, el ticket de



Comunidad de Madrid

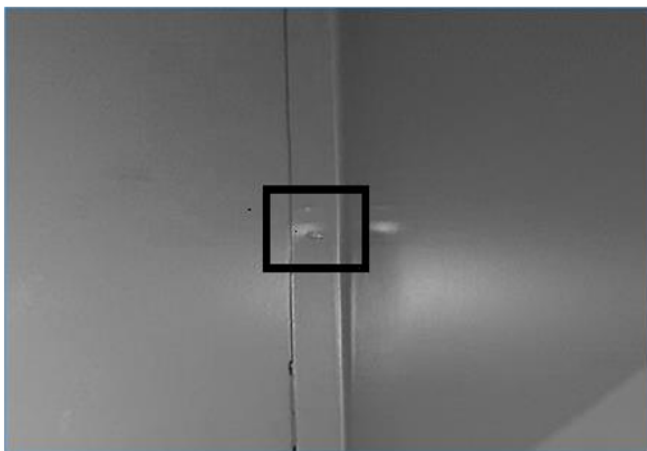
entrada y la factura del abrigo, ellos me respondieron que no habían detectado ninguna irregularidad en la taquilla y que daban por zanjado el asunto, por lo que interpusé un reclamo. Solicita Se someta a arbitraje esta situación, para solucionar el asunto, dado que como he expuesto, el abrigo fue dañado en la taquilla donde quedó enganchado por su tamaño reducido y en la que hubo de meter el abrigo siguiendo la política de empresa, sin tener otra opción y a pesar de lo voluminoso del mismo".

En su escrito de 08 de abril de 2025 refiere: "En relación al expediente Expediente: 21-ARBC-01697.6/2025, en el que se realiza un requerimiento de documentación complementaria relativa a dicho expediente. Aclarar que el que asistió a la actividad fue mi hijo, [REDACTED], menor de edad y yo, como madre y tutora legal, presente la reclamación correspondiente en el local, siendo parte afectada ya que fui yo la que realicé el pago del abrigo tal como consta en la factura que adjunto, también conforme al requerimiento solicitado por la Junta Arbitral Regional de Consumo Solicita Sea admitida a trámite la documentación correspondiente a dicho requerimiento para llevar a cabo los trámites oportunos en base a la resolución de dicho expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 24 de febrero de 2025 refiere: En relación a la reclamación por daños a una prenda de abrigo, aceptamos el arbitraje, pero no estamos de acuerdo con la reclamación, ya que nuestras taquillas cumplen con la normativa y homologación vigentes "CE", que adicionalmente la taquilla numero 20 está en perfecto estado y no presenta ninguna anomalía que haya podido producir la rotura en el abrigo reclamado. Además de las fotografías que aportamos, nuestras instalaciones disponen de sistema de video grabación, donde se ve perfectamente que la taquilla no pudo producir en ningún caso el citado daño en el abrigo, nos reservamos la información disponible para este caso si tuviera que derivarse a las autoridades competentes.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º De la prueba fotográfica aportada por la mercantil, se puede observar, un objeto punzante que sobresale del lugar en el que se depositaba el abrigo.





Comunidad de Madrid

2º La reclamante aporta factura del abrigo de fecha 30/12/2024 de la prenda objeto de la controversia.

ZARA

CLIENTE:



Nº DOCUMENTO: C9700 / 13 / 1127236
FECHA OPERACIÓN/EXPEDICIÓN: 30-12-2024
PÁGINA: 1/1

ZARA ESPAÑA, S.A.
AVENIDA DE LA DIPUTACION, EDIFICIO INDITEX
15143 ARTEIXO
La Coruña - ESPAÑA
C.I.F.: A15022510

Nº PEDIDO: 53577989577

REFERENCIA	COLOR	TALLA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNIT. SIN IMPUESTOS	I.V.A.	PRECIO UNIT. CON IMPUESTOS	UNIDADES	IMPORTE
0/3411/411	Negro	M	CAZADORA PLUMÍFERO 100% PLUMA 1850	82,60	21,00%	99,95	1	99,95
XSHIPSKU	---	---	ENVÍO Y MANIPULACIÓN	0,00	21,00%	0,00	1	0,00

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y según las fotos aportadas por la mercantil, se puede apreciar dentro de la taquilla, un objeto punzante sin protección, y que es compatible con la causa del desgarró del abrigo alegada por la reclamante.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder al abono del importe de la prenda según factura aportada (99,95 €).

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]