



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01741.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de junio 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 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, de que una parte de la costura de la zapatilla del pie izquierdo se está desintegrando. Las zapatillas las he usado poco y están como nuevas. Parece que esa parte está defectuosa, porque el resto de la zapatilla y la del pie derecho está perfectamente. Por favor, decidme qué puedo hacer, porque me da mucha rabia que se hayan estropeado tan pronto. Solicita arreglo de la zapatilla defectuosa o reemplazo por modelo en buen estado.

La parte reclamada alega que, en primer lugar, queremos expresar nuestra disposición a colaborar plenamente en este procedimiento y aclarar cualquier duda o situación que se pudiera plantear. En relación con los antecedentes del caso: El señor [REDACTED] (en adelante [REDACTED]), adquirió un producto de nuestra marca [REDACTED] el pasado 31 de enero del 2023. Adjunto captura donde se pueden apreciar todos los datos del pedido. Información del pedido (compra realizada 31/01/2023) El 19 de diciembre del 2024, [REDACTED] escribió al equipo de atención al cliente de [REDACTED]. A continuación, procedo a copiar los correos intercambiados con este cliente en los que reclama que se considere su producto como tara. Tal y como se puede ver en los correos intercambiados con [REDACTED], ya se le informó previamente que, tras la evaluación de nuestro equipo de producción, su producto no podía ser considerado como tara. No obstante, hemos vuelto a valorar su caso y reiteramos lo dicho anteriormente. No resulta razonable presentar una reclamación el 19 de diciembre de 2024 para solicitar que se considere como tara un elemento de un producto adquirido el 31 de enero de 2023, habiendo transcurrido 22 meses desde la compra. Si bien nos indica que el uso ha sido limitado, no tenemos forma de verificarlo objetivamente y, en cualquier caso, dicho periodo no puede considerarse "breve" para la aparición de alteraciones en el producto. Por todo lo expuesto, reiteramos que su producto no puede ser considerado como tara, por lo que no procede atender su solicitud en los términos planteados. Entendemos su posición y lamentamos que nuestra respuesta no sea la esperada, pero confiamos en que comprenderá nuestra decisión, basada en los criterios técnicos y el tiempo transcurrido desde la compra.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que, ante la suposición de que el plazo en el que se ha manifestado el claro error de fabricación es demasiado largo, sin siquiera valorar las veces que he utilizado el producto ni las imágenes proporcionadas de ambas zapatillas, tendrán que ser conscientes de que el plazo o periodo de garantía es el que es, 24 meses, y por ello estoy ejerciendo mi derecho a una reclamación que considero justa. Pongo a su disposición el producto para que puedan valorar en detalle el defecto para, sobre todo, aprender de ello y que no suceda en más productos, pero no me parece de recibo que aleguen que el periodo de tiempo de uso es demasiado largo teniendo en cuenta que legalmente me ampara la garantía de fabricación durante dos años. Solicita me ofrezcan una solución satisfactoria.

La parte reaclamante comparece a la vista y aporta la prenda objero de conflicto.
La parte reclamada no comparece a la vista.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinado el bien en el acto de la vista y no habiendo indicado nada la empresa reclamada sobre la posibilidad de reparación, ante la posibilidad de ser un defecto de fabricación o imputar al reclamante haber manipulado el producto, no observandose roce ni desgaste por uso y estando dentro del plazo de garantía, se acuerda que la reclamada **sustituya** las zapatillas por otras del **mismo modelo o**, no pudiendose dejar en manos de la empresa reemplazarlo por otras similares al tratandose de un calzado, la **devolución del importe** pagados, **69 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.



Comunidad de Madrid

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.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]