



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09870.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de febrero 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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, desconformidad con el pegado del suelo vibran ya que se han modificado partes de la suela, afectando a la amortiguación lo que hace que la zapatilla no se pueda utilizar ni para caminar. Las zapatillas han quedado inservibles después de tres reparaciones y dos meses y medio en el zapatero. A mediados de abril llevé unas zapatillas para resolar, a una de las zapatillas se le había despegado la media suela así que aproveché para cambiarle el piso. Lo primero que le pregunté es si merecía la pena repararlas puesto que la zapatilla ya tenía unos años y era consciente de que con el tiempo los materiales se deterioran y pierden prestaciones. Él con toda seguridad me dice, que sí, que todo se puede reparar y que van a quedar perfectas. Al recogerla y probármelas noto que al pegar el piso nuevo se ha desplazado la amortiguación delantera de la zapatilla derecha por lo que al pisar se nota un bulto que hace imposible andar con ellas. En ese momento ya le indicó que estoy desconforme con el trabajo y le pido que me devuelva el dinero, ya que en otra ocasión yo ya le había llevado otro calzado el cual tuvo que pegar de nuevo. A lo que él se niega y me dice que la única solución que me da es que se las deje para recolocar la amortiguación. Cuando voy a recogerlas al cabo de dos semanas, el bulto sigue estando ahí. Así que la solución que me da es volver a repararlas, pero esta vez quitando la amortiguación y poniendo una pieza de espuma Eva. A las tres semanas, después de llamarles varias veces, voy a recogerlas y al probármelas allí mismo, se nota una diferencia tremenda en la pisada entre la zapatilla derecha e izquierda. Sin mencionar los malos acabados externos que se pueden apreciar en las fotos. Él se niega a devolverme el dinero por lo que la queja ha pasado a la oficina del consumidor. Solicita la devolución del importe de la reparación, que asciende a 52,70€. Cuantía reclamada 52,70 €.

La parte reclamada alega que, este cliente trajo un par de zapatillas para "resolar" (sustituir la suela vieja por una nueva) y pegar la parte delantera de una de las dos zapatillas. En mi taller tenemos dos tipos de pegado, el "pegado garantía 15 días" que es pegar únicamente la parte despegada (7,70 euros) y otro tipo de pegado bastante más complejo que consiste en despegar todas las partes de la zapatilla y volverlas a pegar con un coste de 25 euros. Al cliente se le ofrecen ambos y elige el más económico. A la hora de entregar el trabajo el cliente dice que en una de las zapatillas en la zona del metatarso tiene una pequeña molestia, efectivamente una de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

las piezas se movió y no me di cuenta. Sin coste alguno, desmonto la zapatilla y coloco cada pieza en su sitio, en este proceso se realiza el pegado de 25 euros sin coste ninguno, por su puesto. Ese trabajo se realizó hasta 2 veces, dado que el cliente seguía notando molestias, en cada una de las reclamaciones me reclamaba el dinero, a la que me ofrecía a repetírselo. La tercera vez que se lo reparé, sustituí la pieza que supuestamente le molestaba por el mismo material del resto de la entre suela, en este caso, goma eva. Este material se amolda perfectamente a cualquier hueco que tenga la suela original. Todo este trabajo, que es bastante complejo, por supuesto sin coste alguno para el cliente. Con la tercera modificación y ya con la pieza de plástico original sustituida por goma eva, yo mismo comprobé si podría causar alguna molestia y por supuesto que no. A la entrega, por supuesto que el cliente tenía molestias y me comunico que era imposible andar con ellas, esa frase sin haber dado un simple paso. En ese momento me reclama la reparación integral y me niego ya que la reparación está más que perfecta. En resumidas cuentas, creo que este cliente, su intención fue conseguir la reparación gratis. Así bien mi postura es no pagar nada por la reparación y no reclamar todo el trabajo extra que me hizo hacer, valorado en 75 euros. Adjunto foto del ticket.

La parte reclamante manifiesta que, respecto a las alegaciones apartadas por el comercio. En ningún momento se me informo que existían dos tipos de pegados con dos precios diferentes. Es más, si el comercio me hubiera informado y asesorado que la mejor opción era el pegado de 25€ lo habría aceptado puesto que ya iba a desembolsar 45€ para por el piso "Vibran Zegama" en una zapatilla que estaba valorada en 120€ (nueva) El problema en sí, no es el pegado ya que el calzado no se ha llegado a utilizar después de la reparación y por lo tanto no se ha despegado. El problema, y de ahí la reclamación, es que el calzado es inservible y no se puede andar con él y por lo que voy a tener que tirarlo a la basura. Después de tres reparaciones las diferentes partes de la amortiguación siguen sin estar en su posición original (en las fotos se aprecia el mal pegado y la desviación de la amortiguación) esto se nota simplemente al colocar el pie dentro de la zapatilla o al tacto con la mano. Por lo cual se ha creado una diferencia notable entre la zapatilla derecha y la izquierda lo que puede llegar a producir lesiones en diferentes articulaciones. El comercio alega que no llegue andar con las zapatillas. Me probé las zapatillas en el mismo comercio y en su presencia. En ese momento le transmití mi desconformidad. Dicho esto, mi postura es seguir reclamando la devolución íntegra de la reparación del calzado.

La parte reclamada manifiesta que, dado que el trabajo era resolar la zapatilla, en la cual no se modifica la amortiguación en ningún momento, y teniendo en cuenta que yo mismo me probé las zapatillas y no se nota absolutamente nada extraño para su uso sigo pensando que este cliente lo que quiere es que la reparación le salga gratis, ya que reclama la devolución del dinero, pero no la devolución de la suela. No sería justo tener que devolverle el dinero de la reparación y llevarse la zapatilla reparada. si hay que devolverle algún importe es 7,70 que es derivado del pegado. Aun así, me niego a devolverle ningún importe.

La parte reclamante comparece al acto de la vista aportando el bien objeto de controversia, el cual tras ser examinado por el Colegio Arbitral es devuelto al reclamante para que quede en su poder.

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



Comunidad de Madrid

parte reclamante por cuanto, examinada la zapatilla objeto de controversia en el acto de la vista, se observa una protuberancia en la zapatilla reparada, no consiguiendo la finalidad de uso buscado consecuencia de una mala reparación, reconocida por el reclamado en sus alegaciones, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de 52,70 euros**, según ticket de fecha 18/04/2024, quedando las zapatillas en poder del 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 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, 27 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]