

Comunidad de Madrid

la caja, ni en ningún lado, si su teoría fuese cierta, se advertía de que con esos zapatos no se podían cruzar las piernas, ni que hubiese que tener en cuenta ningún cuidado especial con esos zapatos que según ella misma manifestó en ese momento tenía "material delicado" en la zona rota. Por todo ello, se le sugirió que volviese a preguntar a su central, teniendo en cuenta toda la conversación mantenida,...para ver si se hacían cargo de los daños estéticos en los zapatos dentro del periodo de garantía de los dos años por ley, y se le volvió a recordar que nos hiciese llegar el informe final con las razones que pudiesen esgrimir...a lo que la dependienta nos contestó...que lo iba a volver a tratar con su central y que no me preocupase...que me iba a enviar el citado informe... Sorprendentemente, el lunes día 2 de septiembre, al preguntarle por teléfono por el informe y por la revisión del caso...la dependienta contestó que el daño de los zapatos es por mal uso, sin más, y que no nos van a facilitar ningún informe que respalde su posición si no se lo pide consumo, que ella es solo una dependienta y que se lo digamos a las oficinas de la tienda todo ello, en una actitud clara, por su parte de dificultar el análisis de sus razones y el peso de sus argumentos...intentando claramente perjudicar gratuitamente a una persona con grado de dependencia, que sería directamente "timada" por esta empresa y su argumentación prepotente..., si no contase con mi ayuda... El día 3 de septiembre enviamos un e-mail a [REDACTED] con la reclamación escrita. Posteriormente fue contactado desde el [REDACTED] por [REDACTED]...siempre intentando echar balones fuera e intentando no dar información de interés relativa al caso que nos ocupa...y evitando comentar lo que la propia dependienta de la zapatería de Alcalá Norte ya nos había adelantado...: que según ellos todo era por un mal uso de los zapatos de una persona de 74 años dependiente al haber cruzado las piernas!!! Me comentó que si nos pasábamos por su tienda de la Calle [REDACTED].nos entregaría el informe en vez de enviarlo por e-mail, poniendo trabas al proceso. Los días 9 y 10 les envié otros tantos e-mails. Solicita que reconsideren su posición al respecto, y devuelvan el dinero de unos zapatos defectuosos, por diseño, por materiales inadecuados, por falta de advertencias de uso en el caso de que fuesen necesarias...o que faciliten otros zapatos que sean no defectuosos/normales como el resto de los que uso habitualmente de su marca. Por suerte Visitación, 74 años, cuenta con ayuda para esta reclamación, no como tantas otras personas mayores que quizá se tengan que tragar la prepotencia de sus argumentaciones y no tengan más remedio que fastidiarse y perder su dinero. ¡Insisto que los zapatos han sido utilizados como tantos otros de su marca, exactamente de la misma manera, ¡[REDACTED] no juega al fútbol, 74 años y que su peregrino argumento de que suponen que se han cruzado las piernas y ...que eso constituye ningún mal uso de los zapatos solo faltaría...cruzar las piernas un mal uso! Y si esa es su argumentación en ningún caso han puesto una advertencia en este modelo de zapatos que no se puedan cruzar las piernas en su uso, ni que haya que tener ningún cuidado especial, ni nada que se le parezca. Cuantía reclamada 109,50 €.

La parte reclamada alega que, PRIMERA.- De la ausencia de legitimación del reclamante por defecto formal: Siendo que los zapatos fueron adquiridos por [REDACTED] para su uso personal, la reclamación debía haberla interpuesto [REDACTED] en nombre y representación de ésta, solicitando en todo caso la resolución del expediente a favor de aquella y no en el suyo propio como persona interesada. SEGUNDA.- De la no procedencia de la reclamación efectuada. El material de los zapatos no es defectuoso ni éstos presentan tara alguna que permita aplicar la Ley de Garantías. Bien al contrario, como pudieron comprobar la dependienta, [REDACTED] y la fábrica, los zapatos han sufrido rozadura en la tela, lo que ha provocado el deshilachado de la misma. La versión más probable por verosímil es que la rozadura que ha provocado el daño se haya producido con la parte áspera del velcro, bien como indicaba la dependienta como posibilidad, al sentarse con los pies cruzados, o en un traslado en una maleta, o por el simple hecho de guardarlos mal abrochados. La cuestión es que a simple vista puede observar cualquier persona que la tela que recubre el zapato -licra- y que ha resultado dañada es especial para calzado, y analizados los mismos en persona, tanto la empresa como por el Departamento Técnico de la fábrica consideran que no existe tara o defecto alguno tanto en el material, como en el modelo o proceso de fabricación, siendo que, lo que sea que haya causado el daño es un accidente por uso. En cualquier caso, indica el reclamante que pudiera



Comunidad de Madrid

tratarse de un defecto de diseño y ello por cuanto es consciente que el daño lo ha provocado el velcro. Se descarta la posibilidad de que exista defecto de diseño, por cuanto el mismo modelo lleva comercializándose más de 10 años y no ha sido retirado del mercado porque hasta la fecha no se han recibido otras reclamaciones por la misma causa. Solicita, que sea requerido el reclamante para aportar al acto de la vista el artículo en cuestión para que los árbitros puedan comprobar lo manifestado, y resuelvan el arbitraje solicitado de contrario en Derecho.

La parte reclamante manifiesta que, en respuesta a las alegaciones formuladas por parte de la mercantil [REDACTED], PRIMERA.- De la ausencia de legitimación del reclamante por defecto formal: Que ya ha sido subsanado el defecto formal al que hacían alusión...que fue fruto de la dificultad que entraña presentar la documentación necesaria para la solicitud de arbitraje por internet para una persona con un grado 2 de dependencia sin certificado, [REDACTED], tal y como había explicado con anterioridad. SEGUNDA.- De la no procedencia de la reclamación efectuada. Manifiesta la mercantil [REDACTED] que el material de los zapatos no es defectuoso, cuando con un uso normal en su más amplio sentido, se han deteriorado en muy poco tiempo. Hay que tener en cuenta que la persona que usa los zapatos, Visitación, tiene unas rutinas diarias muy marcadas, que no incluyen ningún tipo de evento extraordinario, que como intenta hacer ver la mercantil [REDACTED] podría ser el origen del desperfecto. Ante la versión más probable que asevera la propia mercantil [REDACTED] que el deshilachado ha sido provocado al sentarse con los pies cruzados, como argumentó la dependiente de la tienda como razón trasladada desde fábrica... tenemos que manifestar que sentarse con los pies cruzados no se corresponde en absoluto con un mal uso...siendo esa, una posición usual. En el caso de que esos zapatos en concreto no estén preparados ni puedan soportar una cosa tan normal como el cruce de las piernas...debería de advertirse claramente en la caja o debería de haber sido comunicado, como mínimo, en la venta...advertencia que en ninguno de los casos se dió. Todo ello, especialmente, teniendo en cuenta que la mercantil [REDACTED] se dedica en gran medida al sector de las personas mayores con necesidades especiales. La mercantil [REDACTED] asevera que tanto la empresa como por el Departamento Técnico de la fábrica consideran que no existe tara o defecto alguno tanto en el material, como en el modelo o proceso de fabricación, siendo que, lo que sea que haya causado el daño es un accidente por uso incurriendo en la contradicción de asegurar por un lado que es por el uso y por el otro que la versión más probable sea que ha sido provocado por sentarse con los pies cruzados...que en ningún caso puede considerarse un mal uso en unos zapatos. Válgame añadir que [REDACTED] tiene muchos otros pares de zapatos de [REDACTED] y en ningún otro caso ha tenido este problema actuando, como ya he comentado anteriormente, con unas rutinas muy marcadas por su estado. Por todo ello tampoco puede descartarse un defecto de materiales o de fabricación a la vista del resultado. Asimismo la mercantil [REDACTED] manifiesta que esta parte indica que pudiera tratarse de un defecto de diseño y por ello esta parte es consciente de que el daño lo ha provocado el velcro cabe resaltar que si no se pueden cruzar las piernas con ese modelo de zapato, claramente tiene un defecto de diseño, ya que no se podrían usar con normalidad y especialmente teniendo en cuenta que no se venden con ninguna advertencia ni limitación sobre su uso que sería especialmente ridícula en este caso. Esta parte desconoce las reclamaciones que hayan podido recibir respecto de ese modelo de zapato hasta el momento, ni como las hayan gestionado lo que sí sabemos es que no nos ha pasado con ningún otro modelo, lo que hace que pongamos nuestro foco en ese modelo en concreto.

La parte reclamada manifiesta que. UNICA.- Sobre las alegaciones complementarias de la reclamante a través de su representante: Nos remitimos aquí a lo ya manifestado en nuestro primer escrito de alegaciones, que debe servir de base para la resolución del expediente, aportando únicamente documento de fábrica que certifica que el mismo modelo ha venido comercializándose desde hace 26 temporadas en toda España, lo que supone un total de 13 años, siguiéndose comercializado actualmente y en la próxima temporada 2025. En cualquier caso, sí conviene poner de manifiesto que la empresa, aun considerando que el artículo se entregó en perfecto estado sin taras o defectos, no resultando de aplicación el reclamado derecho



Comunidad de Madrid

a la garantía y teniendo prueba suficiente de este extremo, por política comercial, explicó a la clienta tal circunstancia y considerando el perjuicio que supone la pérdida de unos zapatos de forma accidental durante los primeros meses de uso, la empresa le ofreció y le entregó una tarjeta descuento del 10% sin caducidad y válida en cualquier establecimiento físico de [REDACTED] para cualquier artículo, y para cualquier miembro de su familia, con carácter indefinido con el fin de tratar de amortizar el perjuicio sufrido por el cliente. Solicita sea requerido el reclamante para aportar al acto de la vista el artículo en cuestión para que los árbitros puedan comprobar lo manifestado, y resuelvan el arbitraje solicitado de contrario en Derecho.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la vista. La parte reclamante aporta el bien objeto de controversia y otros calzados que quedan en poder de la reclamante.

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 **DERECHO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante pro cuanto, examinada la prenda y presentada por la reclamada información documental, así como los materiales elegidos por el reclamante, en el acto de la vista, no se observa defecto de fabricación, habiéndose producido el deterioro causado por el uso, no procediendo en consecuencia la devolución, de conformidad con el artículo 117 y siguientes del 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.

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, 27 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]