



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12550.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de marzo 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: La reclamante refiere que el 23 de febrero de 2024 compró un collar a través de la página web de la mercantil y el 27 de junio de 2024 se lo puso y al llegar a casa se dió cuenta de que se había roto y le faltaba la parte principal del collar. Como consecuencia, se puso en contacto con la marca para ejercer su derecho a la garantía legal que se regula en la legislación europea (Directiva 99/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo) y en la nacional (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), puesto que el producto se rompió dentro del plazo previsto en la mencionada normativa. Es más, el bien de consumo se rompió por el mero uso del mismo para el fin al que fue destinado, dentro de los 6 primeros meses tras su adquisición, por lo que se presume defectuoso en origen sin que el consumidor tenga que probarlo para poder ejercer la garantía, tal y como la legislación aplicable. Sin embargo, el reclamante refiere que la empresa le contestó que sus productos tenían una garantía de 30 días (tal y como establecen en su página web, incumpliendo la normativa de consumo aplicable) y que me podían reparar el collar pagando 50 € más los gastos de envío al taller y de vuelta a mi casa

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que la empresa proceda a la reparación o sustitución del producto defectuoso sin coste alguno para mí, tal y como establecen los arts. 117 y ss. del Real decreto 1/2007".

En su escrito 13 de marzo de 2025 se refiere: "Hechos primero. – Que, con fecha 23 de febrero de 2024, adquirí un producto de la marca [REDACTED], concretamente una gargantilla con base de latón bañada en oro, formado por una flor confeccionada artesanalmente en pasta de cera y cristal de Swarovski y con acabado dorado en pan de oro cuyo precio era en ese momento ciento

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cincuenta euros (150 €) (adjunto como Documento nº 1 imagen de la gargantilla original), a través de su página web, es decir, mediante la celebración de un contrato de compraventa a distancia. Adjunto como Documento nº 2 pantallazo de la confirmación de compra recibida por email. Nos gustaría poner de relieve que, a fecha de presentación del presente escrito de alegaciones, el precio de la gargantilla descrita es de ciento sesenta euros (160 €).

Segundo. - Que, en fecha 27 de junio de 2024, es decir, tan solo 4 meses después de la adquisición del bien, tras un uso normal por mi parte de la gargantilla, pues me la puse para salir a cenar, me doy cuenta al llegar a casa de que la gargantilla se había roto, desprendiéndose la pieza principal de la misma, como se aprecia en la imagen que adjunto como Documento nº 3 a este escrito.

Tercero. - Una vez constatada la falta de conformidad de la gargantilla, procedí a ponerme en contacto con la marca para ejercer mi derecho a exigir que el producto fuera puesto en conformidad en virtud de la garantía legal, el día 1 de julio de 2024. Sin embargo, ante una sorprendente falta de conocimiento de la legislación de consumo por parte del empresario frente al que se reclama mediante este escrito, me respondió que podían reparar la gargantilla a mi coste por un precio de 50 € más los correspondientes gastos de envío, tanto para el envío del producto a su taller, como de reenvío a mi domicilio tras la reparación. Ante mi sorpresa por la falta de cumplimiento de la legislación vigente en materia de consumo por parte del empresario, respondí a su comunicación explicándole que, al ser él empresario y haber suscrito un contrato de compraventa de un bien con un consumidor, está obligado ante las faltas de conformidad de los productos a la reparación o sustitución de los mismos sin coste alguno para el consumidor, cuando las faltas de conformidad se manifiesten durante el plazo de garantía legal. Sin embargo, el empresario continuó haciendo caso omiso a la legislación aplicable, negándose a reparar el bien no conforme, por lo que, tras numerosos emails en los que no fui capaz de que el empresario entrara en razón y procediera a cumplir con sus obligaciones legales, no me quedó más remedio que interponer una reclamación ante el organismo de consumo competente, lo que acabó desembocando en el presente arbitraje de consumo. Adjunto como Documento nº 4 pantallazos de la conversación vía email entre el empresario y yo en la que ejercito mis derechos y el empresario se niega a cumplir sus obligaciones.

Cuarto. - Por otro lado, me parece importante hacer mención, como una prueba más de la indiferencia del empresario ante el que aquí se reclama respecto a la normativa de consumo, que aparte de incumplir sus obligaciones en relación con la garantía legal de conformidad de los bienes y productos que vende a través de su página web, también incumple sus obligaciones de información precontractual de los contratos a distancia, ya que, entre otros, no informan de la existencia del derecho de desistimiento y no hacen un recordatorio de la existencia de la garantía legal, es más, especifican que la garantía de los bienes comprados a través de su página web es de treinta días hábiles desde la fecha de compra del bien, por lo que, no solo no informa de la existencia de la garantía legal de los productos, sino que engañan a los consumidores diciéndoles que solo tienen derecho a ejercitar la garantía de los productos durante un miserable plazo de treinta días desde la fecha de compra, que ni si quiera desde la fecha de adquisición del producto. Adjunto como Documento nº 5 pantallazos de su página web como prueba del incumplimiento de sus obligaciones de información a los consumidores. QUINTO. - Por último, creo importante poner en conocimiento del órgano de arbitraje que, en la página web del empresario, existe una pestaña en la que se dan unas indicaciones/advertencias de cómo se deben cuidar y conservar los productos vendidos por el empresario de [REDACTED] sin que en ningún caso se incluyan datos sobre su vida útil y sobre la disponibilidad de servicios de reparación o piezas de recambio, únicamente se hace mención a que hay que "tratarlos con el mismo mimo con el que nosotras lo confeccionamos y no lo expongas a cremas, perfumes o líquidos que podrían oxidar y deteriorar los acabados de la pieza y que se deben conservar en lugares secos y bien ventilados", requisitos



Comunidad de Madrid

que yo he cumplido. Adjunto como Documento nº 6 pantallazo de la pestaña ubicada en su página web a la que se hace mención. Fundamentos de derecho I. En primer lugar, debemos comenzar poniendo de relieve que, al encontrarnos ante un contrato de compraventa suscrito entre un empresario y un consumidor, resulta de aplicación al caso 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. Concretamente, nos encontramos ante un contrato celebrado a distancia con un consumidor en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, pues la compraventa se ejecutó por internet a través de la página web del empresario, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se utilizó exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo. Por ello, resultan aplicables los artículos 92 y ss. del Real Decreto 1/2007. En primer lugar, debemos mencionar el artículo 97 del Real Decreto 1/2007, en el que se enumeran diversas materias sobre las que el empresario está obligado a informar a los consumidores y usuarios antes de que queden vinculados por cualquier contrato a distancia, entre las que podemos destacar los siguientes apartados: b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial. En nuestro caso, si bien el empresario indica su nombre comercial, su domicilio social y un email de contacto, no hace mención a su denominación social ni a su CIF, por lo que entendemos que incumple con dicha obligación de identificación. j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento. En nuestro caso, el empresario no hace mención a la existencia de un derecho de desistimiento en su página web. n) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales. Respecto a esta obligación de informar acerca de la garantía legal de los productos vendidos en su página web, no solo hace el empresario caso omiso a la misma, sino que además, informa acerca de una garantía comercial cuyo plazo de ejercicio son 30 días hábiles desde la compra del producto, lo que supone un doble incumplimiento, pues incumple la obligación de informar acerca de la existencia de la garantía legal de los bienes de consumo y, además, incumple el artículo 59 bis apartado m) del Real Decreto 1/2007 en virtud del cual la garantía comercial es un compromiso del empresario ADICIONAL A LA GARANTÍA LEGAL DE CONFORMIDAD, es decir, el empresario puede asumir un compromiso con los consumidores y usuarios por un plazo de garantía superior al previsto legalmente, pero en ningún caso esa garantía comercial podrá suponer un plazo inferior a la garantía legal. II. En cuanto a la garantía legal de los bienes de consumo, debemos mencionar los artículos 114 y ss. del Real Decreto 1/2007, modificados por el Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores. Pero, antes de entrar a analizar la regulación de la garantía legal, creo necesario explicar qué significa la falta de conformidad de un bien, ya que, resulta claro por la conversación mantenida vía email entre las partes de este arbitraje y que se adjunta como prueba a este escrito de alegaciones, que el empresario de Letouquet no lo entiende. Pues bien, se presume que los bienes son conformes con el contrato de compraventa cuando los “mismos son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes del mismo tipo o presenten la calidad y prestaciones habituales de un bien del mismo tipo que el consumidor pueda fundadamente esperar dada la naturaleza del bien”. En sentido contrario, por lo tanto, cuando una persona compra una gargantilla y a los 4 meses de su adquisición, tras haberlo usado en total unas 3 o 4 veces, se rompe mientras lo lleva puesto, es evidente que no es conforme con el contrato. Concretamente, podemos encontrar los requisitos de conformidad de los bienes de consumo en los artículos 115, 115 bis y 115 ter del Real Decreto 1/2007. Entrando ya en el análisis de la regulación de la garantía legal de los bienes y productos de consumo, el mencionado Real

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

Decreto-ley 7/2021, instaura un nuevo plazo de TRES AÑOS para la garantía legal de conformidad de los bienes de consumo, de manera que en los contratos celebrados a partir del 1 de enero de 2022, el empresario responde de la falta de conformidad de los bienes entregados que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en el plazo de tres años desde la entrega del bien (art. 120 Real Decreto 1/2007), pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede (art. 117.1 Real Decreto 1/2007) Otra novedad relevante en relación con la garantía legal de los bienes de consumo, es que las faltas de conformidad que se manifiesten en los primeros dos años desde la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, se presumirá que ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o suministro digital se suministró, de manera que el consumidor no está obligado a probar que hizo un uso normal del producto ante la falta de conformidad (art. 120 Real Decreto 1/2007). En virtud de lo expuesto, en nuestro caso, el producto manifestó su falta de conformidad a los 4 meses de que lo adquiriera, por lo que se presume no conforme y el empresario debe proceder a la reparación o sustitución del mismo sin nada que reprochar. De hecho, el plazo en el que se manifestó la falta de conformidad del producto que adquirí en la página web del empresario reclamado fue tan corto, que incluso en base a la legislación anterior, la cual preveía un periodo de 6 meses desde la adquisición de los productos durante los cuales las faltas de conformidad se presumían existentes cuando se entregó el bien, hubiera venido el empresario obligado a la reparación o sustitución del bien sin necesidad de prueba del correcto uso por parte del consumidor. III. Por su parte, tal y como hice yo mediante el email enviado al empresario y adjunto al presente escrito, el artículo 118.1 del mismo Real Decreto, establece que, si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario deberá ponerlo en conocimiento del empresario teniendo 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 las recogidas en el apartado 3 del citado artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario. Y, por supuesto, el empresario frente al que aquí se reclama debió proceder a la reparación o sustitución del producto tras mi declaración de falta de conformidad, de forma gratuita, incluyendo los gastos de envío necesarios para la puesta en conformidad del bien, tal y como establece el artículo 118.4 apartado a) del Decreto Ley 1/2007. Por todo lo expuesto, SOLICITO AL ÓRGANO ARBITRAL: Que habiendo por presentado este escrito, con los documentos que se acompañan, se sirva admitir todo ello y a mí por comparecida y parte teniendo por presentado escrito de alegaciones contra la entidad reclamada [REDACTED], para que tras la audiencia escrita pertinente a celebrar el 21 de marzo de 2025, se dicte laudo en el que estimando íntegramente mi solicitud se obligue a la reclamada a reparar o sustituir la gargantilla no conforme que adquirí a través de su página web, cuyo precio a día de presentación del presente escrito es de ciento sesenta euros (160 €).

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 07 de febrero refiere: "Que [REDACTED] realizó una compra a través de nuestra página web www.[REDACTED] en fecha de 23 de febrero de 2024. Que con fecha de 1 de julio y transcurridos más de cuatro meses desde la compra, recibimos correo electrónico de la interesada en el que se nos reclamaba la reparación o sustitución de la pieza dañada sin coste para ella, exigiendo la aplicación de la garantía. Que según se recogen en los correos electrónicos enviados, el daño había consistido en la rotura de la flor y su posterior pérdida. Qué tal como se le hizo constar por nuestra parte, el daño producido en la pieza no respondía a una cuestión derivada de su confección, sino relacionada con un incorrecto uso de la misma. 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

garantía cubriría en ese caso, todos los daños manifestados en las piezas a consecuencia de un problema en su confección, pero en ningún caso, atribuibles a roturas o daños debidos a un uso posterior. Tal como parece descrito en nuestra página web, la pieza a la que hacemos referencia, está formada por una estructura metálica a base de latón bañado en oro, sobre la que se dispone una flor modelada artesanalmente en pasta de cera que se fijan la estructura metálica mediante un adhesivo de alta resistencia. En caso de que hubiese habido un defecto en la ejecución de la pieza, el desprendimiento de la flor, se habría manifestado inmediatamente. La única posibilidad de incorrecta confección sería por tanto un fallo en el adhesivo entre la parte metálica de la pieza y la flor de pasta De Cera. En este caso, la patología se manifestaría de manera inmediata, dado que no se produciría una correcta adherencia entre ambos materiales, resultando la unión defectuosa, no siento este el caso. Tal como especificamos en nuestra guía de cuidados, nuestros diseños, exigen cierta delicadeza en su uso, dadas las características de los materiales empleados. Reiteramos por tanto que la rotura y posterior pérdida de la flor, se debe a una cuestión derivada del uso de la misma, bien por una incorrecta manipulación a la hora de colocarse el choker, o bien por desprendimiento derivado de una incorrecta manipulación, golpe o impacto, cuestión esta, que, en ningún caso, ampararía la garantía. El tiempo transcurrido desde la adquisición del choker y la reclamación evidencian esa circunstancia. Aun así, desde nuestra firma, le dimos la opción de una reparación valorando el coste de la misma en 50€, un importe muy inferior al coste real que supondría el reemplazo de la flor. Esta alternativa no fue aceptada por doña Sol, aun cuando el importe de la misma era muy inferior a la valoración de la pieza reemplazada. El importe de la factura emitida, de la que se adjunta copia, fue de 140 € correspondiendo el valor del Choker a 135 € una vez aplicado el descuento del 10 % del que se benefició [REDACTED]. Los restantes 5 € se corresponden con los gastos de envío, que no serían objeto de reclamación. Por tanto, y a modo de conclusión, queremos concretar las siguientes cuestiones a los efectos de su valoración por el arbitraje: 1.- El daño reclamado es consecuencia del uso de la pieza. En ningún caso es atribuible a un defecto de fabricación que se hubiese evidenciado de manera inmediata. 2.- Siempre hubo voluntad por nuestra parte de llegar a un acuerdo favorable hacia la cliente, proponiéndole la reparación de la pieza a un precio muy inferior al coste real de la misma. 3.- Al objeto de resolver esta controversia, seguimos dispuestos a la reparación de la pieza, siempre y cuando se asuma por la otra parte el coste parcial de la citada reparación (50€), cuya valoración asciende a una cantidad superior a 90 € y que por deferencia hacia la cliente se ha reducido casi al 50 %".

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

1º La mercantil refiere: *"Que con fecha de 1 de julio y transcurridos más de cuatro meses desde la compra, recibimos correo electrónico de la interesada en el que se nos reclamaba la reparación o sustitución de la pieza dañada sin coste para ella, exigiendo la aplicación de la garantía.*

Qué tal como se le hizo constar por nuestra parte, el daño producido en la pieza no respondía a una cuestión derivada de su confección, sino relacionada con un incorrecto uso de la misma.

La garantía cubriría en ese caso, todos los daños manifestados en las piezas a consecuencia de un problema en su confección, pero en ningún caso, atribuibles a roturas o daños debidos a un uso posterior". **Pero de ese uso incorrecto o incorrecta manipulación a la hora de colocarse el choker, o bien por desprendimiento derivado de una incorrecta manipulación, golpe o impacto, no aporta documento alguno que lo justifique y constate dichas manifestaciones.**

2º *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 su Artículo 121. Carga de la prueba: 1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad. Por lo que el producto*



Comunidad de Madrid

está dentro de la garantía y sin prueba en contrario, se presume la falta de conformidad ya que se ha manifestado en los 4 meses desde su adquisición.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, estando el producto dentro de la garantía y no acreditando la mercantil el mal uso. Por ello, la mercantil debe proceder a la reparación o cambio (a elección de la mercantil) sin coste alguno para la reclamante. Así mismo, en el caso de que la elección de la mercantil sea un nuevo producto, la reclamante debe devolver el antiguo, sin coste alguno para 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.

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, 21 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL