



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13267.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de octubre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid, designada como órgano unipersonal mediante Resolución dictada por el Presidente de la Junta Arbitral en fecha 24 de septiembre de 2025 una vez admitida a trámite la solicitud de arbitraje y verificada la existencia de Convenio Arbitral.

El Árbitro designado, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Compró anillo de plata con piedra de ónix negra el 28-04-2023. El 19-09-2023 se desprende la piedra y se pica una de las esquinas de la misma quedando algo deteriorada respecto a su aspecto original. Acudo a reclamar al establecimiento y la única solución que se me da es pegarla con pegamento "loctite" (superglue).

Pretensiones del solicitante Debido al poco tiempo de uso y de un uso normal del anillo considero que este tenía un defecto en el engarzado o sujeción de la piedra y por ello solicito un anillo nuevo o la devolución del importe del mismo. Cuantifica en 44,90€

LA EMPRESA RECLAMADA presenta escrito mediante el que manifiesta lo siguiente:

Vino el cliente casi cinco meses después de comprar el anillo he intentamos siempre darle una solución. La solución que le propuse fue de pegar la piedra en el anillo, ya que TODOS y digo TODOS los anillos vienen con la piedra pegada, no hay ningún anillo que venga con la piedra engarzada como quería el cliente. El cliente también me dijo que si hubiera perdido la piedra que solución le hubiera dado y yo le dije que hubiéramos puesto otra piedra y la hubiéramos pegado porque es así como vienen los anillos y fue entonces cuando el cliente cogió el anillo con la piedra y me dijo que para eso no hubiera venido a la tienda y que lo hubiera pegado el en casa. La propuesta de solución es arreglar el anillo como le ofrecimos desde un primer momento y no como el cliente pide que le demos otro o le devolvamos el dinero. Nosotros también consideramos que el anillo no tenía ningún defecto grave. A veces las cosas se estropean por el uso de 5 meses.



Comunidad de Madrid

EL RECLAMANTE presenta las siguientes manifestaciones:

En las alegaciones por parte de la empresa dicen que todos sus anillos vienen con la piedra pegada y que en 5 meses es normal que "se estropeen las cosas". Considero que deberían informar a sus clientes de esto y también recordarles que por ley los artículos tiene garantía que precisamente no es de menos de 5 meses.

Omiten que la piedra que recuperé estaba dañada por las esquinas. Decir en esta alegación que el anillo después del tiempo transcurrido también presenta señales de que se va a romper por la parte inferior como se puede apreciar en las imágenes que adjunto. Nuevamente considero que la calidad de este producto es deficiente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de la audiencia.

La parte reclamada presenta un escrito que se traslada a la otra parte y mediante el que formula las siguientes alegaciones:

D. [REDACTED] con DNI nº [REDACTED], titular de [REDACTED]
[REDACTED] con cif [REDACTED] sito en la calle del [REDACTED] Madrid,
comparece y, como mejor proceda en Derecho, EXPONE:

Primero.— Que con fecha 28 de abril de 2023, el cliente D. [REDACTED] adquirió en este establecimiento un anillo, tal y como consta en el ticket de compra que adjunta el propio reclamante en su escrito.

Segundo.— Que transcurridos cinco meses desde la fecha de compra, concretamente el 20 de septiembre de 2023, el cliente se personó en la tienda manifestando que se había desprendido la piedra del anillo y que, además, se había roto un pico de la misma. A juicio del cliente, dichos daños eran consecuencia de un defecto del artículo, motivo por el cual exigía la devolución del importe o la entrega de un nuevo anillo.

Tercero.— Que en ningún momento este establecimiento se ha negado a reparar el artículo. Por el contrario, se ofreció al cliente, en reiteradas ocasiones, la reparación del anillo, en todo momento con buena fe y dentro de las posibilidades del comercio. Sin embargo, el cliente rechazó expresamente esta opción y exigió, insistentemente, la devolución del dinero o la entrega de otro anillo nuevo, extremos que no pueden ser aceptados en virtud de la política comercial de la tienda.

Cuarto.— Que según se desprende de la propia declaración del cliente, los daños se produjeron pasados cinco meses desde la compra. Resulta notorio que un defecto de fabricación en un artículo de joyería se manifiesta generalmente en los primeros días o



Comunidad de Madrid

semanas de uso, no transcurridos cinco meses.

Quinto.— Que tras más de 22 años de experiencia profesional en el sector, y a la vista de las fotografías aportadas por el cliente, se observa claramente que el anillo presenta golpes, arañazos y picaduras, signos evidentes de mal uso y no de defecto de fabricación. Además, en la reclamación inicial de fecha 20/09/2023 el anillo no se encontraba rajado, siendo tres meses después, en fecha 17/12/2023, cuando el cliente aporta fotografías donde ya aparece con una raja, lo cual demuestra que los daños se produjeron posteriormente y por uso indebido.

Sexto.— Que el ticket de compra, el cual el cliente adjunta, indica expresamente la política de cambios y devoluciones del establecimiento, la cual se encuentra también expuesta de forma visible al público en el propio local: • No se admiten devoluciones pasados 20 días (o 30 días con ticket regalo). • No se realizan devoluciones en efectivo. Estas condiciones están selladas y firmadas por el establecimiento y conocidas por el cliente al momento de la compra.

Séptimo.— Que la comunicación de contestación a la reclamación se recibió por Correo Postal el día 16 de octubre de 2025 a las 11:20 horas, otorgando únicamente un día hábil para presentar alegaciones antes del vencimiento del plazo (20 de octubre de 2025), circunstancia que se hace constar expresamente.

Por todo lo expuesto, SOLICITA Que, teniendo por presentado este escrito con sus copias y documentos adjuntos, se sirva admitirlo, y en su virtud, tenga por formuladas las presentes alegaciones, considerando no acreditado que el anillo objeto de la reclamación presente defecto de fabricación alguno, dado que el deterioro y rotura observados son consecuencia del mal uso del artículo por parte del cliente, no siendo procedente la devolución del importe ni la sustitución del producto. Asimismo, se solicita se desestime la reclamación al no apreciarse incumplimiento alguno por parte del establecimiento. En Madrid, a 17 de octubre de 2025

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR LA PRETENSIÓN** del solicitante no procediendo la devolución del importe abonado por el anillo en fecha 28/04/2023 ni tampoco la sustitución del mismo por uno nuevo, en base a las siguientes consideraciones:

Examinado el reportaje fotográfico aportado por el reclamante y cerniéndolos a la solicitud del reclamante, que solo se refiere al desprendimiento de su piedra, se observa el estado que presenta el anillo y se comprueba que la parte interior va cerrada, y por tanto la piedra onix, pegada.

El usuario al comprar el anillo, pudo comprobar que la piedra NO iba engarzada, sino pegada, y en consecuencia nadie cuestiona que la misma pudiera despegarse, afirmando la empresa que se ofreció a pegarla (repararla), pero que el cliente desestimó esta posibilidad. El reclamante no desvirtúa por ningún medio esta manifestación.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.