



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13488.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED].

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, se acude al establecimiento a recoger una prenda realizada a mano por el mismo y al revisar el producto se observan fallos importantes de fabricación. El traje era para una boda que se celebraba en cuatro días y no se podía subsanar el problema debido a que era fuera de la comunidad de Madrid y con tan poca antelación no se podría recoger. Al comentarlo con la encargada del establecimiento, la misma profiere un trato desafortunado con la clienta comentando incluso "que no lo quiere porque ya tiene otro". Destacar que ya en la primera prueba, el traje presentaba fallos e incluso no estaba en el establecimiento a pesar de que la clienta acude a la cita dada por el mismo. El trato de la encargada del establecimiento en todo momento es desagradable y fuera de lugar. En el momento se rellena una hoja de reclamaciones. Solicita que se devuelva el importe de la reserva de la prenda (250€).

La parte reclamada alega que la clienta encargo un conjunto hecho a medida, se le tomaron medidas, y se empezaron con las pruebas. Las fotos que aporta, son de las pruebas no son del conjunto acabado. Al final en la entrega no estaba de acuerdo con el pantalón, y le ofrecimos hacerlo otro nuevo, y mandárselo a su lugar de residencia, a lo que se negó. Tampoco estaba de acuerdo con el acabado de plumas, que resarcimos, y acabamos con todas las plumas. A lo cual también puso pegats. Le ofrecimos en todo momento subsanar los errores que ella veía, y mandarle por mensajero la prenda en perfecto estado. Y dijo que no, que quería el dinero. Nosotros para fabricar una prenda, usamos tejido que tiene su valor y una vez cortado no sirve para nada, usamos adornos en este caso plumas que tampoco ya sirven, y pagamos a la modista que lo hace. Todo esto conlleva un gasto, Y en el ticket de caja que ella aporta, pone muy claro, en prendas hechas a medida o por encargo no se hace ningún tipo de devolución.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que las alegaciones no se corresponden con la realidad y que se recalca el trato vejatorio que se recibió por parte de una de las empleadas de la empresa. En ningún momento se ofreció mandar un traje con un mensajero como se expone en la contestación si no que se ofreció rehacer únicamente el pantalón, teniendo que acudir la clienta de nuevo al establecimiento a recogerlo (siendo el evento fuera de la comunidad de Madrid). Las fotos fueron tomadas el mismo día de la recogida y así consta en la fecha y hora de las mismas. La persona que atendió a la clienta (Lorea), desde la segunda prueba dijo que el defecto del pantalón era de plancha (quedando demostrado en el último momento que no era así, era defecto de fabricación) y no se ofreció ninguna solución hasta el momento en el que la clienta dijo que quería la devolución del dinero. Por otro lado, la prenda no se corresponde con el prototipo inicial que fue el que se probó la clienta, la tela no corresponde y la confección tampoco. Solicita Que se devuelva el importe de la reserva 250€.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no procede la devolución del importe de la reserva solicitada, toda vez que en la factura presentada consta la no devolución recogiendo el siguiente texto "en prendas hechas a medida o por encargo no se hace ningún tipo de devolución". Además no consta en el encargo el tipo de tela empleado ni la fecha fijada para la prueba, arreglos ni entrega. Quedando acreditado por la reclamada gastos realizados por el encargo.

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.



Comunidad de Madrid

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 marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: