



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15877.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

En esta reclamación se manifiesta la disconformidad en relación a:

- (1) el producto entregado por la tienda [REDACTED] el 16 de mayo de 2024,
- (2) el servicio brindado durante el proceso de confección del vestido
- (3) la experiencia de cliente recibida durante la confección, venta y postventa, especialmente en las últimas 4 pruebas de vestido.

(1) El producto recibido presenta desperfectos. A pesar de elegir el vestido con 213 días de antelación de la boda, donde se acordaron los arreglos necesarios (que se estimaron leves y asumibles por ambas partes), y realizar 8 pruebas (más de las estimadas inicialmente por la empresa), el producto recibido es un vestido:

- a) distinto al probado en las pruebas 1, 2 y 3 (el vestido se cambia por uno de diferente tallaje el día 10/05/2024, 8 días antes de la boda, cuando ya se habían abonado 3.000€, el 85% del importe total del producto),
- b) con los arreglos acordados sin finalizar (Ejemplos: la costura del hombro desplazada, la costura del centro del cuerpo desplazada y el velo más corto de lo acordado), y
- c) sucio, especialmente por abajo.

(2) El servicio recibido no se ajusta a lo acordado y pagado, por varios motivos:

- a) las pruebas son más numerosas que las acordadas en un principio (en total, el vestido se prueba 8 veces, en 6 días diferentes, cuando lo indicado en un principio son aproximadamente 4),
- b) no se cumplen con puntualidad las citas establecidas (a pesar de que son consensuadas con antelación),
- c) en las citas, hay ocasiones que se prueba el producto en estado defectuoso (sucio y arrugado),
- d) hay 2 pruebas (las citas en las que no se ha avanzado hasta lo establecido en la cita anterior, provocando que el cliente y sus acompañantes, tuvieran que esperar más de 10 horas durante todo el proceso de confección; con unos gastos extraordinarios asociados de 270€ aproximadamente,

Comunidad de Madrid

e) a pesar de elegir el vestido 213 días antes de la boda, pagar el 85% con 81 días de antelación y realizar 8 pruebas, no se prueban, en el taller, conjuntamente el velo y la cola del vestido.

Finalmente, cuando el mismo día de la boda se prueban ambas prendas juntas, el velo (540€) resulta más corto que la cola, cuando debería ser más largo.

(3) La experiencia de cliente está muy por debajo de lo que merecen tanto el precio (3.530€), como la ocasión (la confección del vestido de novia), debido a:

a) tratar al cliente y sus acompañantes con displicencia, incluso cuando ya se estaban cometiendo perjuicios (Ejemplo: tras la mala experiencia de la prueba 2, se decide llamar con 2 días de antelación de la prueba 3 a la responsable de la tienda para asegurar que los problemas no se volvieran a repetir. A pesar de ello, la responsable ni siquiera se persona durante todo el día 10 de mayo, cuando tiene lugar la prueba 3),

b) ofrecer un trato incompasivo al cliente, sin muestras de arrepentimiento o rubor por incumplir lo acordado (Ejemplo: durante las esperas, ni siquiera se ofreció bebida, comida o una sala para compensar el perjuicio. Obligando al cliente y sus acompañantes a esperar más de 10 horas en la calle e incurrir en 270€ de gastos extraordinarios. Ni mucho menos un descuento o devolución de lo ya pagado, que ascendía al 85% con casi 3 meses de antelación),

c) coaccionar al cliente, a menos de 48 horas de su boda, obligándole a pagar con tarjeta el 15% restante para poder llevarse el vestido; a pesar de que los primeros 3.000€ se pagaron por transferencia, cumpliendo los plazos, y cuando en ningún momento se mencionó que el montante restante tuviera que ser abonado con tarjeta, y d) desentenderse de la atención al cliente durante la postventa.

A pesar de expresar la disconformidad por escrito el 16 de mayo, a la que se respondió manifestando que se estaba trabajando en una solución, no se reciben noticias de la firma. De hecho, se llama el 7 de junio de 2024 para solicitar una compensación acorde al perjuicio, y es necesario insistir hasta 3 veces más en los siguientes 12 días, ante su reiterado incumplimiento, no sólo de ofrecer una solución en el tiempo establecido, sino siquiera de informar acerca del proceso de compensación.

En consecuencia, como

compensación se reclama un reembolso del 100% del precio abonado, es decir, 3.360€ (ver Anexo 2 para justificación).

La compensación que se reclama es un reembolso del 100% del precio total pagado por el vestido, es decir, 3.360€. Debido a:

1) Producto defectuoso: A pesar de que el vestido se elige con 213 días de antelación para la boda, se pagan 3.000€ (el 85% de su importe) con 81 días de antelación y se realizan 8 pruebas (en 6 días diferentes – ya que 2 días hay doble prueba, debido a los desperfectos), el producto se cambia 8 días antes de la boda por uno de un tallaje diferente y, el finalmente entregado, es defectuoso, ya que se entrega con: la costura del hombro desplazada, la costura del centro del cuerpo desplazada y los bajos sucios.

2) Servicio de mala calidad: Como la propia empresa reconoce por escrito (en Prueba 13), sus servicios no se limitan únicamente a entregar un producto en perfectas condiciones (en este caso, un vestido de novia), sino también a “ofrecer un servicio que se adapte perfectamente a las expectativas del cliente”. Debido al alto importe del vestido (3.530€; 2,3 veces el salario medio mensual en Andalucía) y al acontecimiento para el

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

que es confeccionado (la boda de la clienta). Se deduce que, la experiencia debe ser excepcional. En este caso, la experiencia ofrecida al cliente ha sido diametralmente opuesta a la que se ha pagado; ya que el cliente elige su vestido – 213 días antes de la boda – con ilusión y ganas de completarlo de cara a ese día único, y acaba su experiencia – a menos de 48 horas de su enlace – con un sentimiento de repudio hacia el vestido, lo que supone un empañamiento mayúsculo a esta ocasión tan especial y personal.

3) Tiempos de espera y costes adicionales: Este servicio acarrea largos tiempos de espera (más de 10 horas) y costes adicionales (aproximadamente 270€, debido a comida, horas de parking, etc.), aunque se decide no incluir estos costes en la compensación, a pesar de que suponen un importe no menor.

LA PARTE RECLAMADA presenta con fecha 28 de octubre de 2024 escrito formulando las siguientes alegaciones:

PRIMERO.- La clienta solicita la cantidad de 3.360 €, coste íntegro del vestido por los siguientes motivos: 1) Realización de 8 pruebas cuando según ella solo debían ser 4. 2) Desperfectos en el vestido.

SEGUNDO.- Lo alegado de contrario no se ajusta a la realidad por los siguientes motivos:

1. Tal y como aparece en el documento de compraventa, las pruebas son orientativas, se hacen tantas como sean necesarias para que el vestido sea retirado por la clienta a su entera conformidad.
2. En atención a lo anterior, el vestido no salió de tienda hasta que la clienta manifestó su conformidad. El documento nº 1 está firmado como conforme, el documento nº 2, factura, se firma como no conforme por las “excesivas” pruebas según la clienta.

TERCERO.- Del trato recibido, mi mandante trató a la clienta conforme protocolo, no habiendo existido NUNCA durante el proceso de venta y adaptación queja alguna.

CUARTO.- A la vista de lo anterior, no podemos aceptar la reclamación y solicitan el arbitraje en derecho

LA PARTE RECLAMANTE mediante escrito de fecha 17 de noviembre de 2024 expone:

().....2. Las alegaciones proporcionadas por la empresa son manifiestamente falsas y contradictorias, en especial en relación con:

- La firma en la recogida del producto: Se afirma erróneamente que la misma implica conformidad, cuando en realidad dicha firma se efectuó por la urgencia de disponer del producto (un vestido de boda) a menos de 48 horas del evento. Y, para dejar constancia, se indica claramente "NO CONFORME", en la factura, junto a la firma (debido a los numerosos desperfectos que presenta, como se expone en la reclamación inicial).

Comunidad de Madrid

- *Las condiciones contractuales: La empresa acepta, en su propia contestación, el evidente incumplimiento de las condiciones contractuales. Aceptando que, en la entrega, el producto se firma como "NO CONFORME", mientras expone que "Tal y como aparece en el documento de compraventa, las pruebas son orientativas, se hacen tantas como sean necesarias para que el vestido sea retirado por la clienta a su entera conformidad"*

- *El trato al cliente: Resulta incompatible que se aluda a un trato impecable, mientras se reconozca la necesidad de obligar al cliente a acudir a numerosas pruebas (8), para entregar un producto se firma como "NO CONFORME", debido a los numerosos desperfectos.*

3. *La contestación de la empresa omite por completo referirse a los desperfectos denunciados en la reclamación inicial. Ante esta ausencia de justificación o refutación, se entiende que la empresa reconoce la veracidad de los desperfectos descritos y carece de argumentos para desmentirlos.*

Por lo expuesto, y considerando que no se ha obtenido una solución satisfactoria a la legítima reclamación a través de las vías previas establecidas, solicito a este órgano que valore el presente caso mediante arbitraje en equidad, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable. Agradeciendo de antemano su atención, quedo a su disposición para aportar cualquier documentación adicional que consideren necesaria.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, mediante escrito presentado el 23 de abril de 2025.

La parte reclamada NO presenta nuevas alegaciones para el acto de la audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral **acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 1.128 euros, correspondiente al 40% del importe total del precio del vestido (excluido el importe abonado por el velo) en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante expone cronológicamente la sucesión de los hechos desde el momento en que decide hacer el encargo de la confección de su vestido de novia- 25/10/2023-, hasta la entrega del mismo- 16/05/2024-.

Comunidad de Madrid

La interesada manifiesta que la empresa dispuso de 213 días para llevar a cabo su trabajo. Se realiza una primera prueba el 4 de enero de 2024, acordándose varios arreglos leves y asumibles, dado el tiempo del que disponía el taller.

Se acuerda una segunda prueba para el día 9 de abril de 2024 y comprueban que la prenda presentaba una serie de defectos que afectaban a gran parte de la confección del vestido, por lo que la vuelven a citar el día 10 de mayo de 2024.

Ocho días antes de la boda (fijada para el día 18 de mayo de 2024) el establecimiento reconoce que no pueden solucionar los desperfectos: mangas, costuras de las sisas, pinzas del pecho y la solución propuesta es cambiar el vestido encargado por uno nuevo, dos tallas más que el suyo, al ser el único disponible en la tienda.

Acuden nuevamente el día 14 de mayo y las mangas y la costura del centro del cuerpo siguen desplazadas, viéndose obligadas a acudir nuevamente el día 16 de mayo (dos días antes del evento) aunque finalmente no se han hecho las reparaciones previstas.

La entidad reclamada no ha desvirtuado estas manifestaciones en ningún momento y por ningún medio y la reclamante aporta una documentación fotográfica en la que se visualizan algunos de los problemas mencionados, así como la suciedad en el bajo del vestido que la entregan.

La empresa reclamada en sus alegaciones para el acto de audiencia, hace mención a tres documentos:

1.- Albarán de recogida del producto 2.- La factura de los servicios prestados 3.- Documento de compraventa.

Examinados los mismos, se comprueba que tanto el albarán de entrega como la factura por los servicios realizados, están emitidos en la misma fecha y hora -16 de mayo de 2024- y si bien en el primero no hay anotación alguna, queda patente la disconformidad de la clienta, en el otro documento oficial: la factura.

Se comprueba que junto a la firma de la reclamante, ésta anota “*No conforme*” y aunque la empresa reclamada señala que el motivo es por las “*excesivas pruebas*”, no queda probada dicha afirmación.

En el documento de compraventa mencionado por la empresa, se admite la naturaleza personal y particular del tipo de servicio (Vestido de novia), siendo el cumplimiento del plazo de entrega, esencial en este contrato. Igualmente refleja que si no está abonado al 100% no se puede retirar el vestido, dejando salvaguardado el derecho de la compradora a reclamar lo que corresponda.

Aunque las visitas y fechas de pruebas son orientativas, ha quedado probado que a un mes aproximado de la fecha de entrega, éstas se suceden de forma constante, siendo ello un indicio importante y suficiente para considerar que los desperfectos y la disconformidad con el trabajo realizado era evidente.



Comunidad de Madrid

Establece la normativa aplicable en concreto los artículos 114 y siguientes del Real Decreto 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 relativos al Derecho de Garantía que “Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación “,

Por su parte el artículo 115 bis cita como un requisito subjetivo para que el bien sea conforme con el contrato: “b) *Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.*”

Como requisito objetivo de conformidad(art.115 ter):” b) *Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.*”

La empresa reclamada debe responder (Artículo 117). “*El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, 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.*”.

En la resolución de la presente controversia no cabe ni reparar, ni sustituir el artículo no conforme. El evento al que estaba destinado el vestido, se ha celebrado y no se indica en ningún momento que no se haya utilizado.

Las deficiencias son imputables a la empresa reclamada y en consecuencia se plantea o una reducción en el precio abonado, o la resolución del contrato.

A la vista de los defectos mencionados por la reclamante y de las pruebas aportadas, procede aplicar una reducción del precio abonado que se cuantifica en un 40% del importe total del vestido, no declarándose la resolución del contrato al haber sido utilizado por la compradora, a pesar de no haber sido acorde a las expectativas de la cliente.

No se incluye en el cálculo estimado para el reembolso, el precio abonado por el velo, ya que si bien la reclamante menciona que “era mas corto que la cola” no ha aportado ninguna fotografía que acredite esta circunstancia.

El vestido quedará en poder de la reclamante.

No se entra a conocer de otras compensaciones solicitadas al inicio de la solicitud de arbitraje, porque en sus últimas alegaciones, no se reclaman.



Comunidad de Madrid

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.

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.