



**LAUDO ARBITRAL**

(COMERCIO MINORISTA-ZAPATOS)

N/R.: 02689/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 11 de noviembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DXXX, en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION DE COMERCIANTES DE CALZADO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 9 de julio de 2015 adquirió unos zapatos en XXX para la boda de su hija, que se celebraría el día 120. En el momento de utilizarlos se dio cuenta que el zapato derecho presenta un corte en la piel, aparentemente defecto de fabricación, pero no tuvo más remedio que utilizarlos porque no tenía tiempo material de ir a cambiarlos. El lunes siguiente fue a la tienda, pero se negaron a cambiarle los zapatos. Por ello, solicita el cambio de los zapatos por otros que no tengan defecto, o en su caso el abono de la cantidad abonada, de 89,45 €. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la reclamada, que presenta escrito de fecha 31 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que desea dejar constancia de que los zapatos salieron de la tienda en perfecto estado, además, la reclamante cambió los zapatos por otros adquiridos, los zapatos sobre los que se reclama se la indicó que venían con claros síntomas de haber sido usados por señales en los tacones, que la reclamante reconoció que habían sido producidos por ella misma, entendiendo que lo mismo que ha sucedido con los tacones puede haber sucedido con lo que la cliente reclama. Propone como solución amistosa enviar los zapatos al fabricante para que los examine. La reclamante presenta escrito de fecha 25 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la propuesta efectuada por la empresa. Junto con su solicitud, remitió los justificantes de compra y de la reclamación efectuada a la empresa, con independencia de que aporte los zapatos para su examen, si fuera necesario. Por motivos profesionales, entre el 20 de octubre y 5 de noviembre, por lo que ruega no ser citada en esas fechas.

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.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que compró unos zapatos para un vestido de boda de su hija, que tuvo que cambiar, al presentar un defecto de confección dicho vestido, por hacerlos inservibles para ese tipo de prenda. El cambio se produjo sin ningún inconveniente, sin que le pusieran pegas para cambiarlos. Adquirió otros, que por la inminencia de la ceremonia no se pudo probar, por lo que el mismo día de la boda, comprobó en uno de los zapatos, se apreciaba una pequeña raja, como no tenía tiempo para cambiarlos o adquirir otros, se los puso, llevándolos a la zapatería el lunes siguiente al día de la celebración. En ningún momento escondió que los zapatos estaban usados, pero entendió que no le quedaba otra opción, si quería asistir a la boda de su hija adecuadamente vestida. El problema vino dado porque no tuvo tiempo para cambiarlos, por ello, solicita la devolución del dinero o que le cambien esos zapatos por otros, ya que considera que puede deberse a un problema de control de calidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia asistida por su representante, que alega, en síntesis, que como la propia reclamante reconoce, los zapatos están usados, por habérselos puesto el día de la boda de su hija, ahora bien, con independencia de ello, en uno de ellos, precisamente, en el que la reclamante indica que se aprecia una pequeña raja, también se observa un tope en el tacón, que puede ser debido a un mal uso. No está de acuerdo con la insinuación a que el problema pueda ser debido a un problema de control de calidad, puesto que cuando un zapato sale de la tienda, se comprueba que se encuentra en perfecto estado. Estima que el defecto que presente uno de los zapatos, no se debe a un supuesto de defectuosa fabricación, sino que ha podido ser originado por el propio uso dado al mismo. En cualquier caso, insiste en poner de manifiesto que se le ofreció, desde el primer momento, la posibilidad de enviar los zapatos al fabricante para que los examinara, a lo que se negó, no entendiendo por qué se ha llegado hasta este punto.

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 las pretensiones de la reclamante**, toda vez que al negarse a la opción dada por la reclamada, de llevar los zapatos al fabricante, para que los pudiera examinar, y emitir el consiguiente dictamen al respecto, sobre si el problema surgido se debe a un defecto de fabricación o a un simple uso inadecuado, no sólo se está negando indebidamente la posibilidad probatoria determinante de la causa que ha producido el hecho objeto de la reclamación, sino que, además, no se han puesto, por parte de la reclamante, los medios necesarios para el esclarecimiento de ese hecho.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo



respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 11 de noviembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX