



LAUDO ARBITRAL

VENTAS COMERCIO MINORISTA (VESTIDO DE NOVIA)

N/R.: 00291/2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 10 de abril de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. XXX en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, en representación de ASOCIACION DEL COMERCIO TEXTIL Y COMPLEMENTOS 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 que el 19 de septiembre de 2014 se llevó, disconforme, su traje de novia de la tienda XXX de la calle XXX puesto que se casaba al día siguiente. Tras varias visitas a la tienda encargó un vestido de organza, con encaje en la parte de arriba y un cinturón de Swarovsky, que las propias dependientas le aconsejan. En las pruebas la organza está enganchada, pero le dicen que no se preocupe puesto que desaparecen con la plancha, y el encaje del escote se cae, e igualmente le informan que en el planchado final echan un producto que lo deja fijo y es imposible que se mueva. En cada prueba se presenta la misma incidencia, y en cada prueba recibe la misma respuesta. El 18 de septiembre por la mañana tenía la última prueba, el vestido no estaba arreglado y le hacen volver por la tarde, entonces le dicen que lo recoja al día siguiente a las 12:00 h de la mañana, y cuando acude a recogerlo no está planchado. Vuelve por la tarde y le entregan el vestido metido en su funda, y al abrirlo comprueba que la parte delantera del vestido está llena de enganchones, reclama y bajan el vestido al taller durante quince minutos, y cuando se lo vuelven a entregar sigue lleno de enganchones, intentan arreglarlo tres veces más, y viendo que no tiene solución le introducen en el vestuario VIP, y acude la encargada de la tienda, que le indica que todos los vestidos con esa tela y cinturón salen con enganchones, información que no le facilitaron cuando eligió el modelo, pues de saberlo hubiera elegido otro. Puesto que no le dan ninguna solución, y como se casaba al día siguiente, tuvo que llevarse el vestido solicitando una hoja de reclamación, y le dan la factura para que la rellene por detrás (aporta copia). Además el encaje del cuello no quedó como le aseguraron y se movía constantemente. Pagó 1.720 euros por un vestido en pésimas condiciones, posteriormente se puso en contacto con atención al cliente y le ofrecieron pagarle el tinte, que rechazó. Solicita una compensación de 500 euros.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el vestido se entregó a plena conformidad, sin que hiciera constar en el momento de la retirada su falta de conformidad. Sorprende que habiéndose casado el 19 de septiembre de 2014 no se ponga la denuncia hasta enero de 2015. El vestido sirvió para su finalidad, se usó en la boda, y la reclamante no justifica el porqué de los 500 € reclamados.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

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.
- 3.- Examinar la prenda que aporta a la audiencia y se lleva la parte reclamante.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que reclamó por escrito en la tienda el 19 de septiembre de 2014 cuando recogió el vestido, mediante email en octubre a su regreso del viaje de novios, mediante hoja de reclamación dirigida a la Dirección General de Consumo con fecha de entrada en el Registro 19 de noviembre de 2014, y finalmente interpuso solicitud de arbitraje el 19 de enero de 2015. Muestra documentación fotográfica del vestido el día de la boda. Dado que pagó por el vestido 1.720 €, y que el resultado final no fue satisfactorio, pero fue usado, solicita una compensación de 500 €.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante al considerar que desde el principio el vestido presentó unos defectos, habiéndose dado a la reclamante la expectativa de que los errores serían finalmente corregidos, lo que no fue así habiendo sido comprobados por los miembros del Colegio mediante el examen de la prenda y la documentación fotográfica aportada por la parte reclamante, y considerando que el vestido fue utilizado, que se trata de un vestido de novia, y el precio de venta del mismo, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante como compensación la cantidad de **500 € (iva incluido)**. El vestido queda en poder de la parte reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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.

Previo 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.



Comunidad de Madrid

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, 10 de abril de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX