

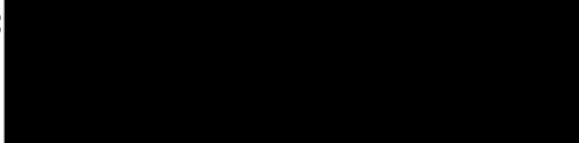


Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00226.8/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Hace 15 días aproximadamente mi hija compra un traje en [REDACTED] en [REDACTED], lo prueba, le queda perfecto y decide ese mismo día estrenarlo así que retira la etiqueta, y cuando viste el pantalón resulta que es una talla mucho más pequeña. Vuelve a la tienda y en lugar de asumir su mala praxis e intentar solucionarlo la invitan a ir a su otra tienda de [REDACTED] en donde les consta existe la talla de mi hija. Mi hija les deja en [REDACTED] el pantalón mal tallado y la etiqueta "arrancada". En [REDACTED] le entregan otro supeitamente bien tallado, pero mal tallado como el anterior. Después de enviar varios mails le responden que no pueden hacer nada porque no tienen más stock.

Solicita la devolución del traje y reembolso puesto que es un problema de la tienda que no comprueba los tallajes que vende. La clave creo que es la dependiente de [REDACTED] que atendió a mi hija. Su palabra contra la de mi hija. Espero sea honrada.

La **empresa reclamada** aporta escrito aceptando someter el conflicto al procedimiento de Arbitraje de Consumo, y alega que la reclamante pide la devolución del dinero de dos prendas porque una de ellas dice que no es la que compró, y en su política de cambios no se contempla la devolución del dinero.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que se entregó en la tienda el ticket de compra junto con la etiqueta de la prenda que había sido arrancada. Adjunta extracto de la tarjeta bancaria y correo electrónico enviado a la empresa. Manifiesta que la dependiente es la clave, que le atendió y vio en el probador que el traje le sentaba como un guante, pero metió en la bolsa un pantalón cuya etiqueta con la talla M estaba mal porque tallaba como S. Todo fue aceptado por la dependiente, que en vez de solucionarlo le envió a sus otras dos tiendas, en la primera no tenían existencias y en la segunda sí había una talla M, pero también estaba mal tallada.

Aporta nuevo escrito en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta que tras probarse el traje que le quedaba como un guante, y decidir comprarlo, la empleada en lugar de venderle el que se había probado, sacó uno nuevo del almacén mal tallado. Considera que como mínimo tendrían que aceptar la devolución del pantalón y reintegrarle el importe.



Comunidad de Madrid

Adjunta fotografía de la etiqueta del pantalón, junto con la copia de correos electrónicos entre las partes.

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 reclamada** aporta escrito alegando que “hemos ofrecido la devolución del importe del pantalón en cuestión por BIZUM o TRANSFERENCIA pero no se ha aceptado. Por nuestra parte le hemos comentado a la consumidora que nuestra dependienta actúo tal y como se indica en nuestra política de cambios; ante la devolución de una prenda sin la etiqueta tal y como se le entregó, es decir, con el cierre de seguridad anclado en su lugar original no admitimos cambios ya que es la única forma que tenemos de garantizar a un futuro comprador que esa prenda no ha sido estrenada ni utilizada anteriormente.

Ante estas situaciones la dependienta le ofrece al cliente la posibilidad de escribir un mail para analizar su caso concreto y ver si podemos dar alguna otra solución. Cuando recibimos ese mail le ofrecimos la posibilidad de ir a otra de nuestras tiendas a buscar la talla del pantalón que según ella se probó en nuestra tienda en un primer momento, y que no sé llevó no sabemos si por una confusión de ella o de nuestra dependienta, ya que en muchos casos ofrecemos una prenda de almacén porque los clientes suelen preferirlo a la expuesta y que se han probado.

Al llegar a esta segunda tienda resulta q no era su talla, por lo que no podíamos reemplazar el pantalón y se le ofreció un VALE por el importe del pantalón pero no lo quiso. Semanas después recibimos una comunicación de la madre de la afectada con una amenaza de reclamación, y de lo demás ya tienen constancia.

Esperamos nos digan como podemos solucionar esta situación y como proceder cuando nos enfrentamos a estas situaciones”.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que quiere continuar con el procedimiento arbitral, puesto que la otra parte pretende despacharle con un Bizum.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado que la incidencia reclamada no fuera una tara o error en el etiquetado, por lo que debe reembolsar a la parte reclamante los **36 €** pagados por el pantalón objeto de reclamación. En el supuesto de que el pantalón continúe en poder de la parte reclamante lo pondrá a disposición de la empresa reclamada para su recogida sin coste, y transcurrido el plazo de ejecución del laudo sin que lo hubiera recogido, quedará en poder de la parte reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de disculpas exigidas por la parte reclamante en los correos electrónicos enviados entre las partes para alcanzar un acuerdo, al no ser objeto del



Comunidad de Madrid

Sistema Arbitral de Consumo, conforme al artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no constituir un derecho legal o contractualmente reconocido a los consumidores.

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.

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.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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