

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 1148/2022

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Futbol Emotion marca comercial de la sociedad Porteromania SL, que comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de septiembre de 2022.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante solicita que se abone el importe pagado, cambio o una compensación por un defecto de fabricación en unas botas de futbol en período de garantía.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, en su escrito de reclamación, que compró el 21 de agosto de 2021 en la tienda Futbol Emoción, unas botas de futbol marca Nike modelo Mercurial Superfly 8 Elite AG Volt, por un importe de 261,49 euros.

Pasados unos 8 meses los tacos de la parte posterior y exterior se separan de la suela en ambas botas. De las fotografías aportadas se puede ver claramente como el deterioro o "despegado" del soporte o plástico de la estructura de la bota que a la que se aferran los tacos se despegan del mismo lado interno, tanto de la bota izquierda como derecha, justo en el mismo lugar.

Como su hijo, el usuario de las botas y futbolista, justamente cuando se rompieron tenía partido para solventar el problema de forma provisional, las llevó a un zapatero, que lo único que hizo fue intentar poner adhesivo de contacto.

Después de reclamar a la tienda vía correo electrónico, se remitió su solicitud al departamento de producto de la marca, la contestación fue que no se cubrían por la garantía, ya que en el clausulado de garantía comercial tanto del fabricante, como de la tienda se especificaba claramente lo siguiente:

H) No se haya alterado el producto ni se haya intentado arreglar personalmente o en algún establecimiento previamente a la reclamación del defecto.

Ante la respuesta de la tienda, la consumidora, decidió presentar reclamación ante la DG de Consum, solicitando el cambio por unas botas nuevas o una compensación al entender que se trata de un defecto de fábrica, y que la garantía legal dura 2 años.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la tienda Futbol emotion, que respondió a la misma, con escrito de fecha 9 de septiembre de 2022, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

El representante de la tienda, alega que, según el propio relato de la consumidora, esta no se puso en contacto con la tienda antes de intentar por su cuenta reparar el producto, con lo cual ha alterado su constitución. Se alega que cuando un producto se ha alterado, no hay forma de saber si el producto estaba realmente defectuoso o no en el momento de estropearse. Además, se afirma que el tiempo de vida útil normal de las zapatillas es de 6 meses, y sumado a la modificación realizada por un zapatero la garantía no cubre defecto alguno en este supuesto.

Añade que en la sección de garantías de su página web en el apartado h) se indica claramente que no se considerará defectuoso ningún producto que haya sufrido una alteración por alguna parte ajena a Futbol emotion (se adjunta captura de pantalla de la web).

Por último, se indica que el fabricante, Nike, tampoco admite como defectuoso en período de garantía, un producto alterado o modificado, por el mismo motivo que lo hace la empresa reclamada.

CONCLUSIONES:

1a. A la vista de la documentación aportada y al análisis de esta, y las alegaciones de las partes, debe decidirse sobre el objeto de este arbitraje.

En primer lugar, ha de establecer el marco normativo y concretamente, exponer lo que establece la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios, respecto a la no conformidad con el producto, es decir la garantía legal y en concreto es importante saber sobre quien recae la carga de la prueba en la falta de conformidad, así el art 123 de la ley aplicable en el momento en que se realizó la compra (21 de agosto de 2021), se expresa de la siguiente manera sobre el plazo para manifestación de la falta de conformidad:

Artículo 120. Plazo para la manifestación de la falta de conformidad.

1. Artículo 123. Plazos.

1. El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. En los productos de segunda mano, el vendedor y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo menor, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

Por tanto, se establecía legalmente una garantía legal de 2 años.

Seguidamente, es también relevante que dice la ley respecto a la carga de la prueba respecto a la falta de conformidad.

Artículo 86. Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario.

En cualquier caso, serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean:

1. La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor y usuario por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del empresario.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor y usuario, las normas legales sobre conformidad con el contrato de los bienes o servicios puestos a su disposición o limiten el derecho del consumidor y usuario a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por dicha falta de conformidad.

De acuerdo con dicho precepto, podría considerarse abusiva, la cláusula alegada por la parte reclamada, según la cual se rechazarán sin más los productos que se hayan manipulado o alterado de alguna manera, en el caso que nos ocupa, intentado arreglar en un establecimiento “previamente a la reclamación del defecto. Y en ese punto debería probarse si la consumidora conocía la citada cláusula, ya que es clave que en el momento de realizar la compraventa se informe de todos los puntos esenciales del contrato al consumidor o consumidora. De la sucesión de hechos, se puede establecer que la consumidora desconocía dicha cláusula.

2a. Una vez puesta en claro la normativa aplicable al caso, y vistas las imágenes de los defectos producidos en las botas de fútbol, no puede más que concluirse que se trata de un defecto de fabricación, queda meridianamente claro que el propio diseño de la zapatilla o bota, como se quiera llamar, no favorece para nada la durabilidad de esta. Y si la marca no acepta una vida útil más allá de 6 meses, cuando el período de garantía legal aplicable es de 2 años, puesto en relación con la garantía que se establecía en la ley en el momento de formalizar la compra, es querer dejar sin efecto durante un año y medio la garantía que protege al consumidor. Y hay que tener en cuenta que actualmente es de 3 años, por tanto, la alegación de que disponen de una vida útil, según la tienda y la marca de 6 meses, no puede ser tenida en cuenta.

Dejando un momento aparte la cuestión estrictamente legal, este árbitro, de consumo, que no de fútbol, con suficiente experiencia deportiva, puede asegurar, que resulta del todo incomprensible que, unas botas de fútbol, las cuales se mueven siempre por encima de una alfombra de césped artificial (o natural en algunos casos), el cual actualmente suele tener de fondo una arenilla sintética y otro de arena, tenga tan poca calidad para afirmarse que tienen una vida útil de sólo 6 meses. Si es así, ni siquiera unas botas de fútbol de la gama de un futbolista profesional de la marca Nike, soportarían una temporada completa de fútbol, la cual dura 9 meses normalmente en todas las categorías.

No estamos hablando de cuando los campos de fútbol de toda la isla eran de tierra, salvo unos cuantos de hierba natural. Aunque, las botas, totalmente diferentes en su diseño, el desgaste de estas era mucho menor, y eso que se sometían a circunstancias e inclemencias tanto del terreno como climatológicas mucho más duras que en la actualidad (tierra, fango,..). Pero soportaban más de una

temporada de entrenamiento. Ni siquiera un diseño actual, con la calidad de los materiales utilizados hoy en día, y con el precio que se pide y se paga por modelos como el que es objeto de este arbitraje ¿no puede asegurarse que la vida útil de unas botas no llega a los 9 meses de una temporada completa?.

Todo ello sin tener en cuenta que actualmente se establece legalmente una garantía de 3 años. Obviamente el desgaste propio del uso, no debe formar parte de la garantía legal, pero la imagen que muestra los mismos tacos despegados de la parte inferior tanto de la bota izquierda como la derecha, con una simetría casi perfecta no deja lugar a dudas. Se trata de un defecto de fabricación.

3a. En cuanto a lo alegado por las partes sobre la modificación previa del producto y la cláusula que exonera de responsabilidad al vendedor por intentar la reparación previamente a la reclamación de la garantía. Según se lee del intercambio de correos electrónicos, la consumidora se habría puesto en conocimiento de la tienda en una conversación telefónica el problema y posteriormente llevar las botas a un zapatero. La consumidora no esconde esa información en ningún momento a la tienda, con su intento de reparar las botas por tener su hijo un partido. Por tanto, al comunicar tal hecho a la tienda, lo que hace es por una parte mostrar su buena fe en todo momento, y por otra parte el desconocimiento de dicha cláusula, la que impedía intentar reparar el producto antes de comunicarse con la tienda para informar del problema.

Por otra parte, viendo los dos modelos, el estropeado y roto, y el adquirido nuevo, de un diseño prácticamente idéntico en cuanto a la disposición de los tacos y su ensamblaje con el resto de las zapatillas, puede verse que hay algunos tacos que parecen llevar un refuerzo al simple adhesivo con la suela – al afirmar esto se está analizando la parte anterior de la suela, no la estropeada o despegada – por tanto, parece que por lógica el agarre de los tacos con la suela necesita de una resistencia añadida por ser puntos donde la carga soportada es mucho mayor.

En resumen, de las imágenes proporcionadas por la consumidora y analizado el modelo con toda la información disponible, no cabe más que concluir que se trata de un defecto de fábrica.

Por otra parte, se reafirma la buena fe de la consumidora y el desconocimiento de la cláusula según la cual no podía reclamar dicha garantía si había intentado arreglar el producto por su cuenta antes de comunicar el defecto a la tienda. Al no alegar la tienda nada en cuanto a tal extremo, debe concluirse que, si lo comunicó por teléfono la consumidora, por tanto, desconocía dicha cláusula. Seguro que la consumidora de haberla conocido, ni habría llevado dichos zapatos a intentar arreglar.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

- SE ESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado anteriormente, por ello se establece que se devuelva el importe pagado por las zapatillas de futbol, al darse por probado el defecto de fábrica, estando dicho producto cubierto por el plazo legal de garantía de 2 años. Un importe de acuerdo con la factura presentada de 261,49 euros, que se abonará mediante el mismo método de pago con el que se efectuó la compra, en período de 15 días naturales a partir de la notificación de este 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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 9 de febrero de 2023

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell