



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06659.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de abril de 2019 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 que solicitó la devolución de 5,71 euros, por la compra de dos anticonelanes refrigerantes, aporta ticket de pago por datáfono pero no de compra. Solicita reintegro del importe pagado con la devolución del producto y recibir disculpas por parte de la reclamada.

La empresa reclamada alega que el cliente quiere devolver dos anticongelantes sin ticket de compra, solo aportando ticket del datáfono del pago con tarjeta, pero solo se puede aceptar la devolución si presenta el ticket de caja.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no está obligada a devolver el dinero, salvo que el producto sea **defectuoso**, se trate de una venta a distancia, una venta fuera del establecimiento o por internet, o cuando su publicidad así lo anuncie, circunstancias que no han sido acreditadas por el reclamante en el presente caso. Cuando el establecimiento **acepta libremente la devolución** de artículos puede determinar las condiciones para realizarlo, como por ejemplo el plazo, si se efectúa en metálico o mediante vales de tienda, o si el envoltorio puede estar abierto o no.

Respecto a las disculpas solicitadas por el reclamante, al no ser materia relacionada con los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, según se recoge en el artículo 1.2 del Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, **no se entra a conocer**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Comunidad de Madrid

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.

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, 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.