



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 00968.3.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

D? #####, empleado ptblico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D. #####, en representacion de la Asociacion CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representaci6n de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUENA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamaci6n que puede resumirse en que la empresa no acepta la devolucion de un disco de freno que comro online estando dentro del periodo de 14 dias, porque dicen que lo saco de la caja, hecho que no se indica ni en la web ni en la factura, y tampoco se indica en ningun lado el procedimiento de devolucion en caso de error en la compra. Cuando recibid el pedido sacé el disco de la caja y se dio cuenta al momento que no era el correcto, y sin montarlo ni usarlo lo volviéd a meter en la caja. Solicita el importe del disco mas gastos de tramitacion/gestion de reclamacion y denunciar la inexistencia de politica de devoluciones completa e inexistencia de contacto de atencion al cliente. Adjunta documentacion que queda incorporada al expediente.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de julio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se puede aceptar la devolucion porque el reciamante pidio el articuo por error, lo abrid, lo desprecintoé e intent6 utilizarlo. Al haber sido manipulado y ser un elemento de seguridad no se puede revender y no se puede aceptar la devolucion tal y como refleja la ley aplicable (articulo 103.e) del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre. Un disco de freno es un elemento clave para la seguridad del usuario. La politica de devoluciones si aparece en la web, y si se aplica como ocurrid con otros productos que devolvio y se resolvio en el plazo de una semana. En la portada de la web aparece el numero de teléfono y el e-mail, y se puede mandar mensaje a través de la web. Adjunta documentacion que queda incorporada al expediente.La parte reclamante contesta por escrito de fecha 9 de octubre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque el producto no se ha utilizado y no ha sido revisado por la empresa para poder decir que no se pueda utilizar. insiste que en ningun sitio se indicaba que ja apertura del precinto implicaba la imposibilidad de la devoluci6n. Si se revisa la web se vera que no existia el aviso legal que si existe ahora a pie de pagina. Adjunta pantallazos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:



Comunidad de Madrid

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. La parte reclamante aporta escrito alegando que el producto en ningún momento se trató de usar

o de montar, no tiene ninguna marca de uso ni de montaje, está absolutamente impoluto tanto el disco como su embalaje que solo tiene la pequeña pegatina del precinto cortada. Simplemente se sacó de la caja, se puso encima del disco a sustituir para verificar que los agujeros no cuadraban y se volvió a meter a los 5 segundos. El reclamado ni siquiera ha tratado de comprobar el estado del producto. Adjunta foto del producto demostrando su estado y pantallazos sobre avisos legales inexistentes en la web. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la política de devoluciones, garantías y cancelaciones, que deben ser expresamente aceptadas para realizar la compra, se establece que para llevar a cabo la devolución se debe enviar el producto sin desprecintar, en su embalaje original, incluyendo etiquetado, garantía e instrucciones de uso. Requisito más exigible en este caso al tratarse el disco de freno de un elemento de seguridad del vehículo. En consecuencia, al haber desprecintado el objeto de la reclamación, no procede su devolución y reembolso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, 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. 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. Previa 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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecuci3n forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.