



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02946.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de enero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

####, en representación de Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español 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: Unas horas después de haber comprado el producto "Jelessi photonix-2 Jade Eye Wand, aparato para masaje facial en el Stand del centro comercial de #### con nombre del establecimiento "####", el 17/02/2021, pide la devolución del mismo por los siguientes motivos: El aparato adquirido no incluye manual de instrucciones para su correcto uso, no constan las características del aparato, ni nada sobre la garantía ni servicio de atención al cliente. Entró en la página web oficial de "####" #### y no hace ninguna referencia a este producto y en la web pone que se puede devolver el producto en **plazo** de 14 días. Regresó al Stand de "####" de #### a pedir la devolución una vez comprobado que no existía ninguna información sobre el producto, y pudiendo éste estar contraindicado para una afección que tengo en el nervio facial, el producto no me ofrece garantías. Pide la devolución total del importe que asciende a 399,99 euros.

Se dio traslado de la solicitud de arbitraje del reclamante a la empresa reclamada que contesta por escrito en el que, en resumen, alega: "PRIMERA. - Respecto a la manifestación realizada por la reclamante; 'no hay información del producto'. Según manifiesta la reclamante, no se recibe información sobre el producto. Esta parte desea manifestar que todos nuestros productos incluyen instrucciones de uso y garantía. En caso de que la consumidora haya perdido las instrucciones y garantía incluidos en su producto, le ofrecemos enviarle copia en formato PDF."

Comunidad de Madrid

SEGUNDA. - Respecto a lo manifestado por la reclamante al consultar la página web ####. Esta parte desea aclarar que la página web a la que hace referencia la reclamante, "####", no coincide con el producto adquirido, "Photonix-2 Jade Eye Wand", como se puede comprobar en el ticket de compra incluido en la **reclamación** presentada. El fabricante del producto adquirido es "Orogold Cosmetics". Por este motivo, en la página consultada no ha podido obtener ningún tipo de información al respecto.

TERCERA. - Política de devoluciones. La reclamante fue informada, tal y como aparece en nuestros tickets de compra y en carteles informativos en el propio stand, que es política de nuestros establecimientos no admitir devoluciones, al amparo de la normativa vigente (salvo en caso de tratarse de un producto defectuoso, que no es el caso que nos ocupa). La consumidora hace alusión en su **reclamación**, tal y como hemos hecho constar en la alegación segunda, a un producto que no coincide con el adquirido y además el **plazo** que indica se trata del **plazo** establecido en la normativa vigente como obligatorio para compra a distancia, en cuyo caso como consumidores se dispone de un **plazo** de 14 días para desistir de la compra.

CUARTA. - Solución al problema planteado. Realizadas por esta parte todas las aclaraciones correspondientes, y respondiendo a la **reclamación** recibida, a pesar de no estar obligados a ello, esta parte ofrece a la reclamante un vale canjeable durante un periodo determinado de tiempo por el mismo importe abonado para la compra de otros productos. Asimismo, aceptó el sometimiento del litigio a arbitraje de consumo.

Se da traslado de esta propuesta de solución a la parte reclamante que, por escrito, reiteró en su petición inicial de reintegro de 400 euros porque el producto es defectuoso al carecer de instrucciones y garantía. Se sigue el procedimiento arbitral nombrando un colegio arbitral y fijando fecha para la audiencia a las partes.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación** y peticiones, que consta por escrito en el expediente. Además, entre sus alegaciones aporta como documentación nueva a tener en cuenta una captura del chat mantenido con la asesora del stand a las pocas horas de la compra del producto.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando por escrito, en resumen: ". Con fecha 6 de julio de 2021, se dio entrada por Registro Electrónico, dado que es nuestra obligación como persona jurídica, y dirigido a la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad, escrito de alegaciones y manifestaciones junto con la documentación en la que se probaba lo manifestado, ofreciendo una solución al problema planteado. (Se adjunta justificante como Documento número 4.) Pues bien, ni sobre la solución planteada, ni sobre las manifestaciones alegadas, hemos recibido respuesta alguna, a pesar de que probamos que ninguna de las quejas planteadas por la consumidora eran admisibles, según volvemos a reiterar a continuación: En primer lugar, pues, entre otras cosas, en su **reclamación** hacía referencia a un producto que no era el adquirido en nuestro stand. La página web a la que hizo referencia la reclamante, "####", no coincide con el producto.



Comunidad de Madrid

Que adquirió "Photonix-2 Jade Eye Wand", como se puede comprobar en el ticket de compra incluido en la **reclamación** que presentó. El fabricante del producto adquirido es "Orogold Cosmetics". Por este motivo, en la página consultada no ha podido obtener ningún tipo de información al respecto. En cualquier caso, carece de fundamento que el producto adquirido tenga afectación alguna según lo manifestado.

Se comunicó también en nuestro escrito de manifestaciones y alegaciones que la consumidora había sido informada, tal y como aparece en nuestros tickets de compra y en carteles informativos en el propio stand, que es política de nuestros establecimientos no admitir devoluciones, al amparo de la normativa vigente (salvo en caso de tratarse de un producto defectuoso, que no es el caso que nos ocupa). A mayores, aludió en su **reclamación** a un **plazo** que se trata del establecido en la normativa vigente como obligatorio únicamente para compra a distancia, en cuyo caso como consumidores se dispone de un **plazo** de 14 días para desistir de la compra. No siendo tampoco el caso que nos ocupa.

Pues bien, a pesar de todo ello, es decir, a pesar de que realizó una **reclamación** de un producto que como ella misma probó en el ticket de compra no correspondía con el producto adquirido, a pesar de que aludió a un **plazo** que no se podía aplicar, y a pesar de que estaba informada de que no se admitían devoluciones, esta parte ofreció a la reclamante un vale canjeable durante un periodo determinado de tiempo por el mismo importe abonado para la compra de otros productos.

No se nos ha notificado que se diera traslado a la reclamante de la solución propuesta, ni que se haya atendido a la solución planteada a la **reclamación**. Sin embargo, nos encontramos ahora con una notificación para arbitraje, habiendo probado previamente que la **reclamación** planteada por la consumidora no podía prosperar, dado que esta parte ha hecho todo correctamente y su pretensión carece de fundamento.

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 desestimar totalmente las peticiones planteadas por ##### en su solicitud de arbitraje de consumo contra ##### por carecer de fundamento legal. Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Comunidad de Madrid

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.